

LEMBARAN PENGESAHAN

LAPORAN PENELITIAN MADYA BIDANG PTJJ LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT UNIVERSITAS TERBUKA

1. a. Judul Penelitian : Partisipasi Mahasiswa terhadap Pelayanan UT-Online di UPBJJ-UT Palembang
- b. Bidang Penelitian : Penelitian PTJJ
- c. Klasifikasi Penelitian : Penelitian Madya
2. Ketua Peneliti
- a. Nama Lengkap : Mery Berlian, SP, M. Si
- b. NIP : 198009152006042002
- c. Golongan Kepangkatan : III.b
- d. Jabatan Akademik Fakultas dan Unit Kerja : Asisten Ahli
- e. Program Studi : Agribisnis
3. Anggota Peneliti
- a. Jumlah Anggota : 2
- b. Nama Anggota dan Unit Kerja : Dra. Yuliani Narzet, M. Pd
- c. Program Studi : PPKN-FKIP
4. a. Periode Penelitian : Maret – November 2012
- b. Lama Penelitian : 8 bulan
5. Biaya Penelitian : Rp. 20.000.000,00
6. Sumber Biaya : LPPM
7. Pemanfaatan Hasil Penelitian :
- a. Seminar (nasional/regional)
- b. Jurnal (UT, nas, inter)
- c. Pengabdian masyarakat
- d. Perbaikan bahan ajar

Menyetujui

Kepala UPBJJ-UT Palembang



Drs. Jamaludin, M. Si

NIP. 196607081991031003

Ketua Peneliti,

Mery Berlian, Sp, M. Si

NIP. 198009152006042002

Mengetahui

Ketua LPPM-UT,

Dr. Dewi Artati Padmo Putri, MA

NIP. 196107241987102001

Menyetujui

Kepala Pusat Keilmuan,

Dra. Endang Nugraheni, M.Si

NIP. 195704221985032001

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 . Latar Belakang

Sebagai institusi pendidikan jarak jauh maka salah satu karakteristik dari Universitas Terbuka (UT) adalah adanya keterpisahan secara fisik antara mahasiswa dengan pengajar/dosen. Pendidikan Jarak Jauh (PJJ) mengutamakan inisiatif dan keaktifan siswa dalam proses belajar (*student centered*). Dengan sistem belajar yang cenderung *student centered* ini, siswa dituntut untuk mempunyai kemampuan belajar mandiri yang tinggi. Siswa yang memiliki kemandirian yang tinggi dalam belajar digambarkan sebagai orang yang mampu mengontrol proses belajar (Guglielmino & Guglielmino, 1991 dikutip oleh Darmayanti, 2004)

Berkaitan dengan hak-hak mahasiswa dalam PP No.60 Tahun 1999 tentang pendidikan tinggi, mahasiswa UT sebagai pelanggan utama mempunyai hak untuk memperoleh pengajaran dan layanan akademi sebaik-baiknya serta dapat memanfaatkan fasilitas perguruan tinggi dalam rangka kelancaran proses belajar. Oleh sebab itu, mahasiswa UT perlu diikuti sertakan dalam akuntabilitas layanan akademik yang disediakan UT, seperti bahan ajar, bantuan belajar, registrasi, dan evaluasi hasil belajar, baik yang menyangkut kualitas layanan administrasi maupun kualitas substansi.

Perkembangan ilmu dan teknologi, khususnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (ICT), telah memicu perkembangan dunia pendidikan, khususnya pendidikan jarak jauh (PJJ). Keberadaan jaringan Internet sebagai salah satu bentuk ICT memungkinkan proses pembelajaran jarak jauh didesain sedemikian rupa sehingga lebih komunikatif dan interaktif. (Sukarsih, 2005). Teknologi telematika yang merupakan konvergensi dari telekomunikasi, media, dan informatika merupakan salah satu komponen penting bagi berkembangnya dunia pendidikan, dan berperan penting dalam upaya mengembangkannya, baik pada proses pembelajaran formal maupun informal. Dalam proses pembelajaran, khususnya dalam proses PJJ, teknologi telematika dapat berperan lebih. Menurut Dorrell, dalam sistem pembelajaran jarak jauh dikenal adanya tutorial elektronik. Tutorial elektronik adalah tutorial yang dilaksanakan dengan menggunakan internet dan atau melalui internet-faksimili. Universitas Terbuka (UT) sebagai penyelenggara pendidikan tinggi jarak jauh, sejak tahun 1996 telah memanfaatkan internet untuk memberikan layanan bantuan belajar kepada mahasiswa (Tim Uji Coba UT *Online*, 2002). Sekarang ini UT telah memiliki berbagai fasilitas UT Online yaitu tutorial Online, TAP (tugas akhir program) online, Toko Buku Online, Sistem Ujian Online (SUO) dan lain sebagainya yang menggunakan teknologi berbasis internet.

Menurut Handono,2002 (dalam Asnamawati, 2009) mengatakan rasional pemilihan jaringan komputer dan internet meliputi berbagai aspek, antara lain yaitu:

- ❖ Jaringan komputer internet mampu mendukung komunikasi dua arah antarpeserta didik dengan pihak penyelenggara, yang merupakan bagian yang sangat penting dalam proses pendidikan. Komunikasi dua arah ini dapat bersifat individual dan kelompok, sinkronus maupun asinkronus sehingga mempunyai potensi untuk melayani kebutuhan belajar masing-masing individu peserta yang sangat bervariasi. Disamping itu, komunikasinya pun dapat berupa komunikasi multimedia, sehingga akan memperkaya proses pembelajaran sehingga diharapkan proses belajar lebih berkualitas. Komunikasi dengan variasi ragam seperti ini sangat sulit atau tidak mungkin dilaksanakan dengan media yang lain.
- ❖ Memanfaatkan jaringan komputer internet dalam PJJ mempunyai nilai tambah bagi peserta ajar, yang berupa literasi teknologi informasi. Kehidupan dewasa ini telah diwarnai dengan ledakan informasi sebagai hasil dari pertumbuhan masyarakat maupun hasil dari pengembangan sains dan teknologi. Pada masa yang akan datang ledakan informasi ini bukannya semakin reda namun semakin besar. Oleh karena itu perlu ada kemampuan untuk mencari informasi, menyeleksi, mengolah, dan menyimpannya sehingga informasi yang diperoleh dapat dipakai untuk mengambil keputusan. Nilai tambah literasi teknologi informasi yang diperoleh dari pembelajaran melalui jaringan internet tidak mungkin diperoleh dari teknologi komunikasi yang lain.

Bila dilihat dari sisi institusi penyelenggara, biaya investasi dan operasional bagi pembelajaran melalui jaringan internet merupakan alternatif yang termurah jika dibandingkan dengan teknologi lain, karena biaya investasi dan operasional yang murah. Oleh karena itu pelayanan yang baik dalam proses kegiatan UT online menjadi hal yang harus dikedepankan. Mahasiswa memerlukan berbagai informasi dan komunikasi sehubungan dengan kegiatan belajar dan penyelesaian studinya. Dalam penelitiannya, Pannen (1990) dalam Asnamawati 2009, menyatakan bahwa mahasiswa memerlukan sistem informasi akademik yang baik, mudah, murah, dan cepat.

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan di UPBJJ-UT Palembang, masih ditemukan adanya kesan dari mahasiswa bahwa pelayanan UT Online kurang memuaskan, baik dalam hal kejelasan informasi maupun cara penggunaan memberikan pelayanan terhadap mahasiswa. Hal tersebut dapat menyebabkan partisipasi mahasiswa dalam penggunaan fasilitas UT Online menjadi terhambat. Serta berbagai faktor eksternal seperti keterampilan mahasiswa, kemudahan, keterjangkauan dan lain sebagainya dalam penggunaan internet juga menjadi faktor yang sangat menentukan mahasiswa berpartisipasi terhadap kegiatan UT online. Selanjutnya menurut Arfiani (2005), tentang analisis pemanfaatan tutorial

online dalam mata kuliah Writing I bahwa 75 % mahasiswa yang mengatakan sulit dalam mengakses tutorial online. Sehingga dapat dikatakan bahwa pelayanan UT online dalam hal ini fasilitas tutorial online masih kurang memuaskan mahasiswa. Padahal fasilitas UT online yang diperuntukkan bagi kemudahan mahasiswa dalam mengakses segala informasi dan kemudahan dalam proses pembelajaran. Menjadi hal yang merugikan bagi pihak UT karena telah menyediakannya, namun mahasiswa belum dapat secara maksimal menggunakannya.

Berdasarkan uraian di atas tampaknya menjadi satu hal yang menarik untuk melakukan kajian yang mengarah pada partisipasi mahasiswa terhadap pelayanan UT online yang meliputi tutorial online dan TAP online sebagai sarana pembelajaran dan toko buku online sebagai sarana pembelian modul. Penelitian ini, difokuskan pada masa ujian 2012.1 dan meliputi tiga kegiatan UT online dengan pertimbangan mahasiswa mengakses tutorial online memiliki kontribusi terhadap nilai, toko buku online yang masih banyak kendala yang dihadapi.

I. 2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana persepsi mahasiswa terhadap pelayanan UT Online?
2. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi partisipasi mahasiswa terhadap pelayanan Universitas Terbuka Online?
3. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan UT Online terhadap partisipasi mahasiswa?

I.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui persepsi mahasiswa terhadap pelayanan UT Online
- b. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi partisipasi mahasiswa terhadap pelayanan UT Online
- c. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan UT Online terhadap partisipasi mahasiswa

I. 4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah:

- a. Memberikan masukan bagi universitas terbuka untuk memperbaiki pelayanan UT online.
- b. Memberikan sumbangan pikiran atau referensi bagi peneliti yang tertarik melakukan penelitian relevan atau penelitian lebih lanjut.
- c. Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat kepada segenap civitas akademika UT berupa masukan tentang hal-hal di atas, sehingga civitas akademika UT khususnya UPBJJ sebagai unit pelaksana teknis dapat merefleksikan diri demi perbaikan pelayanan, sistem dan prosedur UT menuju UT yang lebih baik.

BAB II

KAJIAN TEORI

II. 1 Konsep Partisipasi

FAO dikutip oleh Mikkelsen (2001), kata "partisipasi" dan "partisipatoris" merupakan dua kata yang sangat sering digunakan dalam pembangunan, dimana keduanya memiliki banyak makna yang berbeda. Berikut ini tafsiran yang sangat beragam mengenai arti kata partisipasi:

- a) Partisipasi adalah suatu proses aktif yang mengandung arti bahwa orang atau kelompok yang terkait mengambil inisiatif dan menggunakan kebebasannya untuk melakukan hal itu.
- b) Partisipasi adalah keterlibatan sukarela oleh masyarakat dalam perubahan yang ditentukannya sendiri.
- c) Partisipasi adalah keterlibatan masyarakat dalam pembangunan diri, kehidupan, dan lingkungan mereka.

Menurut Madrie (1986), ada beberapa hal penting yang merupakan eksistensi suatu partisipasi. Hal-hal itu adalah sebagai berikut:

- 1) Pada partisipasi terdapat adanya keterlibatan mental dan emosional dari seseorang yang berpartisipasi;
- 2) Pada partisipasi terdapat adanya kesediaan dari seseorang untuk memberikan kontribusi, memberikan suatu aktivitas, kegiatan-kegiatan untuk mencapai tujuan;
- 3) Pada partisipasi akan diikuti oleh adanya rasa tanggung jawab terhadap aktivitas yang dilakukan seseorang;
- 4) Pada partisipasi terkandung di dalamnya bahwa ada hal yang akan menguntungkan bagi individu, artinya menyangkut adanya pemuasan akan tercapainya suatu tujuan bagi dirinya.

Adapun bentuk –bentuk partisipasi menurut Pamudji (1997), terdiri dari:

1. Partisipasi dalam perencanaan kegiatan, yaitu keterlibatan dalam bentuk kehadiran, menyampaikan pendapat dan pengambilan keputusan tentang segala sesuatu yang berkaitan dengan kegiatan yang akan dilaksanakan.
2. Partisipasi dalam pelaksanaan kegiatan, yaitu keterlibatan dalam bentuk penyediaan dana, pengadaan sarana, dan korbanan waktu/tenaga sejak persiapan kegiatan, pelaksanaan dan paska pelaksanaan kegiatan yang berupa pemeliharaan hasil-hasil kegiatan.
3. Partisipasi dalam pengendalian kegiatan monitoring, pengawasan, dan evaluasi yaitu keterlibatan warga masyarakat dalam bentuk: penyusunan pedoman pengendalian (melalui survey partisipatif), pengumpulan data (melalui survey partisipatif, dan penilaiannya (melaui penilaian partisipatif).
4. Partisipasi dalam pemanfaatan hasil kegiatan, yaitu keterlibatan masyarakat dalam bentuk pemanfaatan hasil kegiatan.

2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Partisipasi

Perilaku seseorang terhadap suatu objek diwujudkan dengan kegiatan partisipasi. Keinginan masyarakat untuk berpartisipasi dipengaruhi oleh beberapa faktor. Pangesti dikutip oleh Santoso (1999) faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat partisipasi seseorang meliputi dua hal, yaitu :

- a. Faktor internal yang mencakup ciri-ciri atau karakteristik individu meliputi umur, pendidikan formal, pendidikan non formal, luas lahan garapan, pendapatan, pengalaman berusaha dan kosmopolitan
- b. Faktor eksternal yang merupakan faktor di luar karakteristik individu meliputi hubungan antara pengelola dengan petani penggarap, pelayanan pengelola dan kegiatan penyuluhan.

Sedangkan Sastropetro, dikutip oleh Santoso (1999) membagi faktor yang mempengaruhi partisipasi seseorang, menjadi tiga hal yaitu :

1. Keadaan sosial masyarakat yang meliputi tingkat pendidikan, pendapatan, kebiasaan dan kedudukan dalam sistem sosial
2. Kegiatan program pembangunan, kegiatan ini merupakan kegiatan yang dirumuskan dan dikendalikan oleh pemerintah
3. Keadaan alam sekitar yang mencakup faktor fisik atau keadaan geografis daerah yang ada pada lingkungan tempat hidup masyarakat tersebut

Jamieson dikutip oleh Mikkelsen (2001) mengatakan bahwa pola sikap dan pola berpikir serta nilai-nilai dan pengetahuan merupakan faktor penentu dalam partisipasi. Akan tetapi Taridala dan Sarlan (2002) mengatakan bahwa bukan hanya faktor tersebut yang mempengaruhi partisipasi masyarakat. Ada juga faktor pengetahuan, kebiasaan, motivasi, persepsi dan hukum adat, yang mempengaruhi partisipasi masyarakat.

Lain lagi yang dikatakan oleh Tjokroamidjojo dikutip oleh Budianda (2001), faktor-faktor yang mempengaruhi partisipasi masyarakat terdiri dari:

1. Faktor komunikasi, gagasan-gagasan, ide, kebijaksanaan dan rencana-rencana baru akan mendapat dukungan bila diketahui dan dimengerti oleh masyarakat;
2. Faktor kepemimpinan dalam menggerakkan partisipasinya sangat diperlukan adanya pemimpin yang berkualitas;
3. Faktor pendidikan, dengan tingkat kependidikan yang memadai, individu/masyarakat akan dapat memberikan partisipasi yang diharapkan;

Disimpulkan bahwa seseorang dapat berpartisipasi terhadap suatu kegiatan, dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. Faktor internal masyarakat merupakan faktor yang terdapat dalam diri masyarakat. Faktor tersebut mencakup ciri-ciri individu anggota masyarakat dan faktor sosial budaya. Faktor ciri-ciri individu anggota masyarakat terdiri dari pendidikan formal, pendidikan non formal, penguasaan lahan, jumlah anggota keluarga, pekerjaan, penghasilan, luas lahan garapan, modal dan umur.

II.2 Sumber Daya Manusia

Globalisasi dan kemajuan ilmu pengetahuan menuntut suatu bangsa, instansi atau lembaga memiliki sumber daya manusia dengan kompetensi tinggi yang mampu bersaing. Karena itu hanya instansi atau lembaga yang memiliki sumber daya manusia yang berkualitas yang mampu memenangkan persaingan. Sebab, kunci daya saingnya adalah manusia yang berkualitas dan memiliki keunggulan kompetitif.

Sedarmayanti (2001) mengutarakan bahwa manusia seutuhnya yang berkualitas adalah manusia pembangunan yang memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

- 1) Mempunyai kepercayaan atas dirinya sendiri, tidak boleh rendah diri yang menimbulkan sikap pasrah atau menyerah pada nasib, sehingga ia menjadi pasif atau apatis terhadap kemungkinan perbaikan nasibnya.
- 2) Mempunyai watak/keinginan yang kuat untuk memperbaiki nasibnya.
- 3) Mempunyai watak yang dinamis, antara lain:
 - a) Memanfaatkan setiap kesempatan yang menguntungkan
 - b) Mampu memecahkan persoalan hidup yang dihadapi
 - c) Selalu siap menghadapi perubahan sosial budaya yang terjadi dalam masyarakat
 - d) Bersedia serta mampu bekerja sama dengan pihak lain atas dasar pengertian dan penghormatan hak serta kewajiban masing-masing pihak.
 - e) Mempunyai watak yang bermoral tinggi, antara lain : jujur, menepati janji dan peka terhadap hak serta kepentingan pihak lain.

II. 3 Pelayanan

Menurut Toha (1991), pelayanan diartikan sebagai suatu uaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.

Beberapa karakteristik pelayanan yang harus dimiliki oleh pemberi layanan diutarakan Nazir 997, yaitu sebagai berikut:

- a) Prosedur pelayanan harus mudah dimengerti dan mudah dilaksanakan, sehingga terhindar dari prosedur birokratik yang sangat berlebihan, berbelit-belit (*time consuming*).
- b) Pelayanan diberikan secara jelas dan pasti, sehingga ada suatu kejelasan dan kepastian bagi pelanggannya dalam hal menerima pelayanan tersebut,
- c) Pemberian pelayanan senantiasa diusahakan agar pelayanan dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien,
- d) Memberikan pelayanan senantiasa memberikan kecepatan waktu yang sudah ditentukan,
- e) Pelanggan setiap saat dapat dengan mudah memperoleh berbagai informasi yang berkaitan dengan peayanan baik teknis maupun administrasi, pelanggan

selalu diperlakukan dengan motto “ *Customer is king and customer is always right*”.

II. 4 Kualitas Pelayanan

Berdasarkan teori dapat dikatakan bahwa layanan dikatakan berkualitas apabila karyawan/staf memberikan layanan mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang mencakup , berpenampilan yang baik dan sopan, bersikap ramah dan mampu berkomunikasi dengan baik. Agar pelayanan memuaskan dan bermanfaat bagi pelanggan menurut Lovelock (1992), yang perlu diperhatikan lima prinsip untuk menyiapkan kualitas pelayanan, sebagai berikut:

- a) *Tangibles* (berwujud), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- b) *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan akurat.
- c) *Responsiveness* (responsip), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap.
- d) *Assurance* (keyakinan), yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf sehingga para pelanggan bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan.
- e) *Empathy* (empati), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan keinginan untuk memahami kebutuhan para pelanggan.

Menurut Gaspersz (1997), dasar sistem kualitas moderen mempunyai ciri lima karakteristik, sebagai berikut:

- a) Berorientasi pada pelanggan
- b) Adanya partisipasi aktif yang dipimpin oleh manajemen puncak dalam proses peningkatan kualitas secara terus menerus.
- c) Adanya pemahaman dari setiap orang terhadap tanggung jawab spesifik untuk kualitas
- d) Adanya aktivitas yang berorientasi kepada tindakan pencegahan kerusakan, bukan fokus pada upaya untuk mendeteksi kerusakan saja
- e) Adanya suatu filosofis yang menganggap bahwa kualitas merupakan “*jalan hidup*”.

II. 5 Kepuasan

Kotler (1997), mengatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa pada diri seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja atau hasil produk/jasa dan harapan-harapannya. Dengan demikian, kepuasan atau ketidak puasan pelanggan merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Jika kinerja tidak sesuai dengan harapan, pelanggan akan tidak puas, jika kinerja sesuai dengan yang diharapkan, maka pelanggan merasa puas dan jika kinerja melebihi yang diharapkan maka pelanggan akan sangat puas.

Dari pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan menjadi titik acuan dalam meningkatkan dan mempertahankan keunggulan daya saing yang berkelanjutan. Titik acuan suatu model pengukuran untuk menyusun strategi pelayanan akademik, sampai dengan strategi kepuasan pelanggan mencakup faktor-faktor: (1) menjaga hubungan baik yang berkelanjutan; (2) memberi jaminan; (3) ofensif menciptakan pelanggan dan defesif terhadap pelanggan yang ada; (4) memperhatikan kritik dan saran; serta (5) meningkatkan kinerja produk berupa pelayanan berkualitas.

II. 6 Pelayanan UT Online

A. Tutorial Online

Menurut Pedoman Umum Penyelenggaraan Tutorial dikutip oleh Afriani (2007) ada empat bentuk tutorial yang telah dikembangkan dan disediakan oleh UT sebagai salah satu bentuk layanan bantuan belajar bagi mahasiswa sesuai dengan ketersediaan infrastruktur, sarana dan prasarana, serta sumberdaya manusia yang melaksanakan keempat bentuk tutorial tersebut. Secara umum, dikembangkannya keempat bentuk tutorial mempunyai tujuan (1) membantu mahasiswa dalam memecahkan berbagai belajar melalui tambahan penjelasan, tambahan informasi, diskusi dan kegiatan lainya, (2) meningkatkan motivasi mahasiswa untuk belajar dan menyelesaikan studinya, 3) menumbuhkembangkan kemampuan belajar mandiri mahasiswa, (4) memberi kesempatan kepada mahasiswa untuk mengikuti bentuk tutorial yang paling sesuai dengan kondisinya, (5) dan meningkatkan kemampuan mahasiswa dalam menyelesaikan soal-soal ujian. Berkaitan dengan bantuan belajar melalui tutorial, UT mengembangkan sejumlah bentuk tutorial yang meliputi tutorial tatap muka, tutorial tertulis, tutorial radio, tutorial online, dan tutorial telepon, serta bimbingan Tugas Akhir Program (TAP).

B. Tugas Akhir Program (TAP) Online

TAP Online adalah proses bantuan dan bimbingan tugas akhir program yang dilakukan secara on line. Kegiatan TAP Online meliputi Aktifitas tutonl terdiri atas: (1). penyebaran materi inisiasi dari tutor kepada mahasiswa sebanyak 8 kali (1 materi inisiasi perminggu), (2). pemberian sekurang-kurangnya 3 tugas yang harus dikerjakan oleh mahasiswa, (3). aktifitas tanya-jawab antara tutor dengan mahasiswa dan antar mahasiswa.

Mata kuliah yang akan ditutorialkan ditetapkan oleh program studi dan jurusan dengan kriteria: a. jumlah mahasiswa yang meregistrasi mata kuliah, b. tingkat kepentingan mata kuliah dalam program studi, dan c. tingkat kesulitan mata kuliah

C. Toko Buku Online

Toko buku Online merupakan fasilitas pembelian buku atau modul secara online.

II. 7 Pemanfaatan Teknologi

Menurut Suryadi (2007) mengatakan kebutuhan untuk memanfaatkan teknologi itu mula-mula dipengaruhi oleh fakta-fakta yang terjadi di komunitas luar sekolah (bisnis, pemerintahan, dan masyarakat umum) yang sudah lazim menggunakan teknologi dalam aktivitas berkomunikasi, mencari informasi, dan aktivitas komersial. Fakta itu menjadi seperti sebuah tekanan terhadap komunitas sekolah untuk juga menggunakan teknologi agar para siswa familier dengan teknologi. Pada perkembangan selanjutnya, karena pengaruh kemajuan aplikasi teknologi yang makin canggih, teknologi menjadi suatu media dan alat yang dipandang sangat penting dan strategis untuk menunjang pencapaian tujuan reformasi pembelajaran. Inti dari proses reformasi pembelajaran berkisar pada pemusatan berbagai aspek pembelajaran pada tugas-tugas autentik, untuk menggantikan pembelajaran *subject oriented* yang monoton, statis, dan tertutup dalam pembelajaran konvensional.

Selanjutnya dalam Jurnal Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh, Volume 8, Nomor 1, Maret 2007, 83-98, ada beberapa pendekatan dalam pembelajaran dari teknologi yaitu:

a) Pendekatan pembelajaran 'dari' teknologi (butir-butir kesimpulan penting)

- 1) Komputer sebagai tutor (*computer-based instruction, CBI*) mempunyai **efek positif** setelah diukur dengan standar pencapaian hasil belajar, yaitu meningkatkan motivasi siswa untuk belajar, diterima luas oleh guru daripada alat belajar lain, dan didukung luas oleh administrator, orang tua, politikus, dan masyarakat pada umumnya.
- 2) Siswa dapat menyelesaikan sasaran-sasaran tugas pembelajaran (*educational objectives*) dalam **waktu yang lebih singkat** daripada dengan tidak menggunakan CBI.
- 3) *Integrated learning systems* yang merupakan format efektif dari CBI dapat berperan lebih besar dan penting di masa mendatang.
- 4) *Kesimpulan umum* : pendekatan ini optimal dalam kapasitasnya sebagai sarana untuk meningkatkan motivasi siswa, memperluas akses (*equity of access*), dan mempersingkat waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan sasaran-sasaran tugas pembelajaran.

b) Pendekatan pembelajaran 'dengan' teknologi (butir-butir kesimpulan penting)

- 1) Sebagai alat bantu belajar, *cognitive tools* akan menjadi paling efektif apabila digunakan pada lingkungan belajar konstruktivis.
- 2) *Cognitive tools* lebih memberdayakan para pembelajar dalam merancang cara mereka sendiri dalam memahami ilmu pengetahuan, bukannya menyerap pengetahuan dari cara-cara yang sudah jadi (dirancang oleh orang lain).

- 3) *Cognitive tools* dapat digunakan untuk menunjang proses berpikir reflektif yang mendalam, yang merupakan proses belajar bermakna (*meaningful learning*).
- 4) *Cognitive tools* memiliki dua macam efek kognitif penting, yaitu efek dengan teknologi sebagai partner intelektual dan efek dari pemahaman kognitif setelah *tools* tersebut digunakan.
- 5) *Cognitive tools* menciptakan daya tarik dan proses belajar yang menantang.
- 6) Sumber dari tugas-tugas atau masalah dalam pembelajaran yang memakai *cognitive tools* sebaiknya berasal dari siswa dengan bimbingan guru atau lainnya.
- 7) Idealnya, tugas-tugas atau masalah yang akan diselesaikan dengan *cognitive tools*
- 8) dikondisikan dalam konteks yang realistis dengan hasil-hasil yang bermakna bagi pembelajar.
- 9) Penggunaan program-program konstruksi multimedia sebagai *cognitive tools* akan mengintegrasikan banyak kecakapan yang bermanfaat bagi pembelajar, seperti kecakapan
- 10) manajemen proyek, kecakapan riset, kecakapan organisasi dan representasi, kecakapan presentasi, dan kecakapan refleksi.

Hal lain yang ditekankan oleh Suryadi (2007) mencatat sembilan poin penting (*key words*) untuk melakukan reformasi pembelajaran yang efektif, sebagai berikut:

1. Penekanan aspek mental dan pribadi; telah diyakini bahwa citra diri, atau konsep diri (*selfconcept*), adalah faktor penentu kesuksesan pembelajaran anak didik. Mengembangkan citra diri/konsep diri berarti membangun karakter dan pribadi siswa melalui proses pengenalan diri untuk menumbuhkan kepercayaan diri, kemampuan mengendalikan diri, dan mengatur dirinya dalam merencanakan dan melakukan proses belajar.
2. Memahami cara belajar dan cara berpikir; pemahaman ini merupakan dasar-dasar bagi proses belajar selanjutnya, agar siswa memahami bagaimana melakukan pembelajaran yang efektif. Disini siswa akan berlatih keterampilan berpikir dan berpikir kreatif.
3. Orientasi pada kecakapan hidup; merupakan pendekatan komprehensif untuk menempa kecakapan siswa yang relevan dengan hidup dan kehidupan. Siswa, selaras dengan tujuan atau cita-citanya (pilihan bidang studi), harus memahami apakah ia akan lebih mengutamakan pengembangan kemampuan akademik atau kemampuan vokasional.
4. Mendorong lingkungan belajar konstruktivis; pendekatan ini dilandasi oleh teori yang menekankan pentingnya peran indera dalam proses belajar, dan juga oleh filsafat konstruktivisme yang menyatakan bahwa

pengetahuan/pemahaman akan terbentuk (efektif) melalui pengalaman-pengalamannya sendiri, setelah siswa melakukan tindakan/kegiatan terhadap suatu objek (untuk pengetahuan fisis, matematis, logis) atau melakukan interaksi dengan orang lain (pengetahuan sosial) (Suparno, 1997).

5. Memasukan aspek kecerdasan majemuk dalam pembelajaran; berdasarkan teori kecerdasan majemuk (*multiple intelligences*), proses pembelajaran dapat dikembangkan, dari segi materi (untuk mengembangkan potensi orisinil atau 'bakat' siswa) maupun dari segi metode (untuk memberikan kondisi belajar terbaik bagi kelas yang heterogen).
6. Menekankan tugas-tugas autentik daripada subyek invidual; kelebihan tugas-tugas autentik adalah berbasis kasus/masalah dengan tujuan yang jelas, melalui proses pembelajaran bermakna (*meaningful learning*) sehingga tugas-tugas autentik menjadi lebih menarik,

II. 8 Penelitian Terdahulu

Berdasarkan <http://jurnalskripsitesis.wordpress.com/2007/10/24/pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kepuasan-nasabah> bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan dipengaruhi tidak saja oleh faktor-faktor eksternal tapi juga oleh faktor internal yang berasal dari dalam diri karyawan tersebut, hal ini merupakan suatu bentuk mengendalikan kemampuan usaha yang menggerakkan jasmani dan jiwa seseorang untuk berbuat, bertingkah laku dan di dalam perbuatannya itu mempunyai tujuan untuk meningkatkan kinerjanya agar lebih terarah dalam mencapai hasil kerja sesuai dengan target yang telah ditetapkan dan akan terealisasi dengan baik. Salah satu faktor yang mendorong seseorang untuk mencapai keberhasilan adalah faktor motivasi. Jika faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan dilaksanakan secara bertahap dalam jangka waktu tertentu maka akan membentuk suatu kebiasaan kerja yang pada gilirannya nanti akan memunculkan suatu paradigma dimana kinerja karyawan sangat dipengaruhi oleh faktor motivasi. Kinerja karyawan tidak akan muncul tanpa ada faktor-faktor yang melatar belakangnya, dengan demikian dampak selanjutnya tentu saja kinerja karyawan koperasi akan terasa lebih efektif. Oleh karena itu penting sekali mengambil tindakan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan.

Berdasarkan penelitian tentang persepsi mahasiswa terhadap pelayanan akademik Universitas Terbuka Khususnya UPBJJ – UT Bogor adalah:

- 1) Untuk Layanan registrasi hanya kemudahan memperoleh formulir registrasi yang sudah memuaskan, sedangkan yang lainnya seperti: besarnya SPP, kondisi tempat registrasi, pengelolaan registrasi dan layanan informasi registrasi masih tanggapan cukup.
- 2) Untuk layanan bahan ajar dan layanan bantuan belajar tanggapan mahasiswa semuanya masih cukup.

Untuk layanan ujian dari sembilan poin lima poin tanggapan mahasiswa sudah baik (memuaskan) yaitu informasi pelaksanaan ujian, keterjangkauan tempat ujian, kondisi tempat ujian, kemudahan memahami tata tertib, pengelolaan pelaksanaan ujian, sedangkan empat poin masih ditanggapi mahasiswa cukup memuaskan yaitu poin kecepatan pemrosesan hasil ujian, kesesuaian hasil ujian, profesionalitas petugas ujian dan kemudahan mendapat DNU/LKM/Ijazah.

Sedangkan menurut Pakpahan (2003) mengenai persepsi mahasiswa UPBJJ-UT Medan tentang pelayanan akademik dan non akademik yang diberikan oleh UPBJJ-UT Medan bahwa mahasiswa UPBJJ Medan cenderung puas terhadap layanan akademik (tutorial tatap muka) dan non-akademik (administrasi dan informasi) yang diberikan oleh UPBJJ Medan. Namun, layanan tersebut masih perlu ditingkatkan mengingat mahasiswa cenderung tidak puas terhadap frekuensi tutorial tatap muka, tidak puas terhadap layanan administrasi dan informasi mengenai tutorial tatap muka, tidak puas terhadap sistem pendistribusian naskah tugas mandiri, masih banyak mahasiswa yang tidak puas terhadap matakuliah yang ditutorialkan dan masih adanya masalah yang dihadapi mahasiswa dalam memperoleh layanan akademik dan non-akademik antara lain rutinitas kerja mahasiswa, jarak tempat tinggal dari UPBJJ, jadwal tutorial yang bentrok dengan jam kerja, serta kurangnya informasi.

Adapun berdasarkan penelitian Arfiani (2007) tentang analisis pemanfaatan tutorial online mata kuliah writing I, bahwa kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan tutorial on line writing I yaitu a. Mereka melakukan login dalam waktu lama, b. Keterbatasan sarana Internet, c. Mahasiswa tidak mengetahui cara mengakses tutor. Selanjutnya menurut Arfiani (2007) berdasarkan temuan dan analisis, berikut ini saran untuk meningkatkan kualitas dan aksesibilitas tutor dari aspek materi dan aspek kemudahan akses. Aspek materi: 1. Diharapkan ada contoh jawaban tugas yang benar dan baik sehingga bisa menjadi pedoman bagi mahasiswa, 2. Sebaiknya fokus tutor Writing 1 pada penulisan/*writing* bahasa Inggrisnya bukan pada *grammar*.

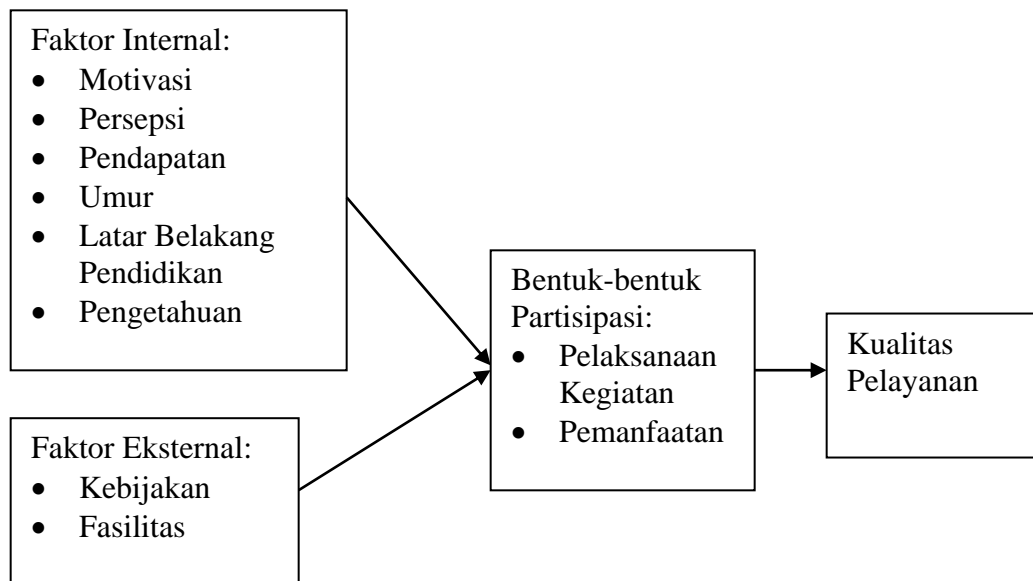
Sehingga aspek kemudahan akses yaitu mengatasi kesulitan dan kendala yang dihadapi mahasiswa dalam melakukan *log-in* disarankan UT mengusahakan peningkatan kemampuan aksesibilitas mahasiswa, dengan cara peningkatan sosialisasi tutor pada kegiatan Orientasi Studi Mahasiswa Baru (OSMB) karena mahasiswa baru akan langsung mengetahui tentang layanan UT online khususnya tutor beserta manfaatnya.

BAB III

KERANGKA ANALISIS

III.1 Kerangka Analisis

Kerangka analisis berikut ini memberikan gambaran tentang partisipasi mahasiswa terhadap pelayanan UT Online dan hubungannya dengan kualitas hasil belajar mahasiswa. Secara skematis, kerangka analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah:



Gambar 1. Paradigma Penelitian

III.2 Penjelasan Istilah Operasional

Beberapa istilah dalam penelitian ini perlu penjelasan lebih operasional agar tidak menimbulkan pengertian ganda yang dapat mengakibatkan tidak tercapainya tujuan penelitian. Istilah-istilah yang perlu dijelaskan secara operasional tersebut adalah partisipasi, mahasiswa UT, mahasiswa program non pendas, pelayanan UT Online

- 1) Partisipasi adalah keterlibatan sukarela mahasiswa, untuk mengambil inisiatif dalam perubahan terhadap diri, kehidupan dan lingkungan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Tingkat partisipasi ini diukur dengan menggunakan skor.
- 2) Perilaku adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang dan dapat dilihat dengan mata (*observable*). Perilaku dikelompokkan menjadi dua yaitu pelaksanaan dan pemanfaatan yang diukur menggunakan skor.
- 3) Mahasiswa UT merupakan mahasiswa yang terdaftar kuliah di Universitas Terbuka,

- 4) Mahasiswa Program Non Pendas. Program Non Pendas merupakan mahasiswa yang ada pada fakultas FMIPA, FISIP, FEKON, dan FKIP yang meliputi prodi Pendidikan Bahasa Indonesia, Bahasa Inggris, Matematika, Fisika, Biologi, dan Kimia.
- 5) Pelayanan UT Online. Pelayanan UT Online merupakan fasilitas layanan yang diberikan UT kepada mahasiswa yang meliputi tutorial online (Tuton), Toko Buku Online (TBO), dan Sistem Ujian Online (SUO).
- 6) Faktor internal terdiri dari: a. Motivasi yaitu dorongan yang dimiliki oleh manusia untuk melakukan sesuatu, b. Persepsi yaitu cara pandang tentang suatu hal, c. Pendapatan yaitu penghasilan dari hasil kerja, d. Umur yaitu usia, e. Pendidikan yaitu latar belakang program studi
- 7) Faktor Eksternal terdiri dari : a. Kebijakan yaitu aturan-aturan yang dibuat UT terkait pelayanan UT Online, b. Fasilitas yaitu ketersediaan warnet dan kemudahan mengakses
- 8) Kualitas Pelayanan, mengacu pada produk atau layanan yang berkualitas apabila pegawai yang melayani dapat memberikan layanan yang memuaskan
- 9) Masa Ujian 2012.1 yaitu waktu proses pembelajaran mahasiswa pada tahun 2012.1 semester pertama

BAB IV.

METODOLOGI PENELITIAN

4. 1. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan maksud agar memperoleh gambaran empirik mengenai keadaan yang tengah berlangsung pada saat penelitian ini dilaksanakan. Tujuan penelitian deskriptif adalah untuk membuat pencandraan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat populasi atau daerah tertentu (Suryabrata, 2006:75).

Penelitian ini bersifat penelitian kuantitatif yaitu menguji hipotesis atau menjawab pertanyaan yang berkaitan dengan studi kasus dari subjek yang diteliti (Indriantoro & Supomo, 1999:26). Deskriptif dimaksudkan mendeskripsikan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai partisipasi mahasiswa terhadap pelayanan UT On Line.

4. 2. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Program Non Pendas UPBJJ UT Palembang. Karena mahasiswa program non pendas merupakan mahasiswa yang diberikan fasilitas UT-Online. Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut yang diambil secara purposif. Menurut Anggoro (2007) bahwa kata purposif berasal dari purposive yang berarti sengaja. Sampel purposif adalah sampel yang anggota sampelnya dipilih secara sengaja atas dasar pengetahuan dan keyakinan peneliti

4.3. Teknik Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian adalah data primer, yaitu sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli/tidak melalui media perantara (Indriantoro & Supomo, 199:146). Teknik pengumpulan data utama (data primer) yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisisioner (angket). Sebagai pendukung data selain kuisisioner juga dipakai data sekunder, yaitu studi kepustakaan dan dokumen lembaga Universitas Terbuka UPBJJ-Palembang yang berkaitan dengan variabel penelitian. Teknik yang lain juga dilakukan wawancara (terstruktur maupun tidak terstruktur). Kuisisioner disusun dalam bentuk skala Likert (Sugiyono, 2008:237) yang dimodifikasi dengan empat alternatif jawaban; yakni sangat baik (SB), Baik (B), Kurang (K), dan Sangat Kurang (SK).

Kuisisioner tertutup disusun untuk memperoleh informasi bagaimana partisipasi mahasiswa terhadap pelayanan UT-Online. Kuisisioner terbuka juga digunakan untuk mendukung data yang terkumpul dari kuisisioner tertutup.

4.4. Teknik Analisis Data

Analisis data akan dilakukan dengan menggunakan distribusi frekuensi dan rata-rata (*mean*). Hal ini untuk melihat nilai rata-rata jawaban persepsi mahasiswa atas pelaksanaan tutorial tatap muka maupun rata-rata kualitas hasil belajar mahasiswa. Adapun skala yang digunakan adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Pengukuran Partisipasi Mahasiswa Terhadap Pelayanan UT On Line

Nilai	Range Skor	Kriteria	Keterangan
1	1,00-1,74	Sangat Kurang	SK
2	1,75-2,49	Kurang	K
3	2,50-3,24	Baik	B
4	3,25-4,00	Sangat Baik	SB

Sugiyono (2008:301)

Pengukuran kedua variabel (Partsipasi Mahasiswa Terhadap Pelayanan UT On Line) adalah sebagai berikut:

- Nilai 1: Sangat Kurang (SK), berarti mahasiswa mempunyai partisipasi sangat kurang.
- Nilai 2: Kurang (K), berarti mahasiswa mempunyai partisipasi kurang atas Partsipasi Mahasiswa Terhadap Pelayanan UT On Line
- Nilai 3: Baik (B), berarti mahasiswa mempunyai partisipasi yang baik terhadap pelayanan UT On Line
- Nilai 4: Sangat Baik (SB), berarti mahasiswa mempunyai partisipasi sangat baik terhadap pelayanan UT On Line

Untuk melihat partisipasi mahasiswa terhadap pelayanan UT On Line dalam penelitian ini digunakan teknik korelasi produk momen. Untuk melihat variabel mana yang paling banyak memberikan kontribusi terhadap kualitas pelayanan UT Online digunakan analisis regresi linier berganda (software program SPSS), dengan rumus sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

- Dengan Y : Kualitas hasil belajar mahasiswa
- X₁ : Persiapan tutor
- X₂ : Kegiatan tutorial
- X₃ : Penilaian Tugas
- X₄ : Kondisi Kelas Tutorial
- b₁,b₂,b₃,b₄ : Koefisien regresi
- e : variabel *error*

Sebelum dilakukan analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini harus diuji dulu kenormalan data dengan menggunakan uji normalitas data (variabel galatnya berdistribusi Normal baku), yaitu uji X²/khi kuadrat. Hal ini adalah prasyarat dalam analisis regresi linier.

Uji hipotesis dilakukan (secara) simultan dan parsial. Pengaruh Simultan merupakan uji hipotesis dimana X_1, X_2, X_3 dan X_4 serentak atau bersama-sama mempengaruhi Y pada taraf nyata 5%, dengan menggunakan uji statistik F (dan membandingkannya dengan F tabel), yaitu:

$$F_0 = \frac{R^2 / (k - 1)}{(1 - R^2) / (n - k - 1)}$$

dengan F_0 : nilai statistik F hitung

R : koefisien korelasi berganda

k : banyaknya variabel

n : Jumlah sampel

Sedangkan pengaruh parsial merupakan uji hipotesis dimana X_1 atau X_2 atau X_3 atau X_4 saja yang mempengaruhi Y pada taraf 5%, dengan menggunakan uji t , yaitu:

$$T_0 = \frac{KKP \sqrt{n - 3}}{\sqrt{1 - KDP}}$$

dengan T_0 : nilai statistik t hitung

KKP : koefisien korelasi parsial

KDP : koefisien determinasi parsial

N : jumlah sampel

4.5 Kuesiner

DAFTAR PERTANYAAN

1. Data Umum Mahasiswa

Nama :
Umur :
Jenis Kelamin :
Program Studi :
Pekerjaan :
Lama Kerja :
Pendapatan :
Masa Registrasi Pertama :
Mata Kuliah Tutorial Online :
Kode Mata Kuliah TAP Online :
Bahan Ajar dari Toko Buku Online :

2. Butir-butir Pernyataan Toko Buku Online

No	Pernyataan	Jawaban			
		SK	K	B	SB
1	Ketersediaan informasi mengenai toko buku online pada koperasi karunika				
2	Kemudahan mengakses pembelian bahan ajar melalui toko buku online				
3	Ketersediaan Tanda Bukti bank pembelian bahan ajar di toko buku online				
4	Kemudahan melakukan pembayaran bahan ajar toko buku online pada koperasi karunika				
5	Kepedulian petugas koperasi karunika dalam memberikan layanan toko buku online				
6	Kecepatan pelayanan toko buku online				
7	Ketepatan (judul, jumlah) penerimaan bahan ajar, antara yang dipesan dan yang diterima				
8	Kecepatan penerimaan bahan ajar melalui toko buku online koperasi karunika				
9	Ketersediaan bahan ajar pada toko buku online koperasi karunika				
10	Kualitas fisik bahan ajar (cetakan, jilid, kelengkapan halaman)				
11	Kualitas gambar dan/atau suara bahan ajar multi media				
12	Kemudahan komplain, apabila terjadi kekeliruan antara bahan ajar yang dipesan dengan yang diterima				
13	Tuliskan hal-hal lain yang menurut Anda masih perlu diperbaiki				

3. Butir-butir pertanyaan Tutorial Online dan TAP Online

No	Pernyataan	Jawaban			
		SK	K	B	SB
	FAKTOR-FAKTOR PARTISIPASI ➤ Ketersediaan informasi pelaksanaan tutorial/TAP online ➤ Kemudahan menjadi peserta tutorial/ TAP online ➤ Kemudahan menjangkau warnet untuk melakukan tutorial/ TAP online				

	<ul style="list-style-type: none">➤ Kemudahan Menggunakan internet untuk melakukan tutorial/ TAP online➤ Manfaat tutorial/ TAP online dalam memahami bahan ajar➤ Manfaat tutorial/ TAP online untuk nilai yang baik➤ Fasilitas tutorial/ TAP online mudah digunakan➤ Dukungan UPBJJ terhadap kegiatan tutorial/ TAP online➤ Sarana yang disediakan UPBJJ dalam penyelenggaraan tutorial/ TAP online telah memadai➤ Sarana dan prasarana penyelenggaraan tutorial/ TAP online➤ Mahasiswa berinisiatif mengikuti tutorial/ TAP online➤ Fasilitas tutorial/ TAP online mudah diakses➤ Fasilitas tutorial/ TAP online mudah melakukan login➤ Sosialisasi tutorial/ TAP online pada saat OSMB➤ Sosialisai tutorial/ TAP online pada saat registrasi➤ Sosialisasi tutorial/ TAP online dengan pengumuman, leaflet ataupun brosur➤ Tutorial/ TAP online merupakan cara belajar yang efektif dan efisien➤ Ikut serta dalam tutorial/ TAP online karena ingin mendapatkan nilai yang baik➤ Ikut serta dalam tuton karena ingin menambah pengetahuan➤ Tutorial tutorial/ TAP online merupakan fasilitas yang murah				
	<p>KEGIATAN TUTORIAL dan TAP ONLINE</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Tutor tutorial/ TAP online menarik perhatian mahasiswa dengan berbagai cara➤ Tutor tutorial/ TAP online memberikan motivasi belajar mahasiswa➤ Tutor tutorial/ TAP online menjelaskan kewajiban mahasiswa selama mengikuti tutorial matakuliah tersebut➤ Tutor tutorial/ TAP online mendiskusikan masalah yang dihadapi mahasiswa dalam mempelajari bahan ajar➤ Tutor tutorial/ TAP online memberikan tugas➤ Tutor tutorial/ TAP online membimbing mahasiswa dalam menyelesaikan tugas tutorial➤ Tugas yang diberikan tutor mudah dipahami➤ Tutor tutorial/ TAP online memberikan umpan balik terhadap tugas yang diberikan➤ Tutor tutorial/ TAP online merespon pertanyaan mahasiswa dengan tepat➤ Tutor tutorial/ TAP online sangat perhatian dengan pertanyaan mahasiswa➤ Materi tutorial/ TAP online menarik perhatian mahasiswa➤ Materi dan tugas tutorial/ TAP online sesuai jadwal tuton				

4. Butir-butir Pernyataan Kualitas Hasil Belajar Mahasiswa

No	Pernyataan	Jawaban			
		SK	K	B	SB
	KUALITAS PELAYANAN TUTORIAL ATAU TAP ONLINE <ul style="list-style-type: none">➤ Mahasiswa aktif mengikuti tutorial/ TAP online minimal 5 inisiasi➤ Mahasiswa aktif melakukan diskusi tutorial / TAP online➤ Mahasiswa mampu menjawab tugas tutorial/ TAP online➤ Mahasiswa mengumpulkan semua tugas tutorial/ TAP online➤ Mahasiswa mampu memahami materi tutorial/ TAP online➤ Mahasiswa mendapatkan nilai akhir yang baik karena ikut tutorial/ TAP online➤ Mahasiswa memahami petunjuk penggunaan tutorial/ TAP online➤ Mahasiswa memahami cara mengakses tutorial/ TAP online➤ Mahasiswa mudah mendapatkan sarana tutorial/ TAP online➤ Mahasiswa merasakan tutorial/ TAP online merupakan cara belajar yang efektif dan efisien➤ Mahasiswa merasa nyaman menggunakan tutorial/ TAP online fasilitas➤ Mahasiswa mendapatkan umpan balik dari tutor tutorial/ TAP online terhadap permasalahan yang diajukan➤ Nilai tugas yang diberikan tutor tutorial/ TAP online memuaskan				
	KUALITAS PELAYANAN TOKO BUKU ONLINE <ul style="list-style-type: none">➤ Mahasiswa terampil menggunakan fasilitas toko buku online➤ Mahasiswa menginginkan pembelian bahan ajar melalui toko buku online➤ Bahan ajar sampai sesuai waktu yang dijanjikan➤ Bahan ajar yang diterima sesuai dengan yang dipesan➤ Adanya bantuan yang baik dari layanan toko buku online➤ Mudah untuk mengkonfirmasi kepada pihak karunika apabila bahan ajar terlambat➤ Pegawai karunika memahami pesanan bahan ajar mahasiswa				

Tuliskan hal-hal lain yang menurut Anda masih perlu diperbaiki:

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Responden

Berikut ini adalah gambaran umum responden penelitian, yaitu mahasiswa UPBJJ-UT Palembang program Non pendas masa ujian 2012.1 yang berjumlah 120 responden seperti Tabel 4.1 yaitu responden berdasarkan Program Studi dan Tabel 4.2 responden berdasarkan jenis kelamin.

Tabel 4.1 Jumlah Responden Berdasarkan Program Studi

No	Kode/Program Studi	REG PERTAMA	REG ULANG	Total
1	43/ Ilmu Perpustakaan D2	0	1	1
2	50/Administrasi Negara-S1	3	15	18
3	53/Ekonomi dan Studi Pembangunan	3	11	14
4	54/Manajemen-S1	5	7	12
5	55/Matematika-S1	0	2	2
6	56/Statistika-S1	0	1	1
7	57/Pendidikan Bahasa Indonesia	0	2	2
8	58/Pendidikan Bahasa Inggris	0	2	2
9	59/Pendidikan Biologi	0	1	1
10	60/ Pendidikan Fisika	0	1	1
11	61/Pendidikan Kimia	0	1	1
12	62/Pendidikan Matematika	0	2	2
13	70/Sosiologi	2	0	2
14	71/Ilmu Pemerintahan	20	10	30
15	72/Ilmu Komunikasi	2	0	2
16	73/Pendidikan Kewarganegaraan	0	1	1
17	74/Penyuluhan dan Komunikasi Pertanian (Pertanian)	0	5	5
18	76/Pendidikan Ekonomi dan Koperasi	0	1	1
19	77/Penyuluhan dan Komunikasi Pertanian	10	10	20
20	83/ Akutansi	1	1	2
TOTAL				120

Sumber: UPBJJ-UT (2012)

Responden yang diambil berdasarkan jumlah mahasiswa setiap program studi dan juga berdasarkan informasi awal bahwa mahasiswa pada program studi administrasi negara, ekonomi dan pembangunan, manajemen, ilmu pemerintahan dan penyuluhan dan komunikasi pertanian merupakan mahasiswa yang cukup aktif menggunakan fasilitas pelayanan universitas terbuka online. Berdasarkan Tabel 4.1 terlihat bahwa mayoritas responden adalah mahasiswa program studi Administrasi Negara (30 orang atau 25%), ekonomi dan studi pembangunan sebanyak (14 orang atau 12 %), manajemen sebnayak (12orang atau10 %) dan mahasiswa program studi penyuluhan dan komunikasi pertanian (20 orang atau 17%). Sedangkan responden paling sedikit adalah mahasiswa program studi D2 perpustakaan , pendidikan kewarganegaraan, pendidikan ekonomi dan koperasi, pendidikan kimia, pendidkan fisika, pendidikan biologidan pendidikan statistika yang masing-masing hanya berjumlah 1 orang atau 1%. Dengan demikian responden penelitian didominasi oleh mahasiswa FISIP, FMIPA dan Fekon, .

4.2 Hasil Uji Validitas Kuisisioner

Uji validitas merupakan pengujian terhadap ketepatan instrumen pengukuran yang akan digunakan dalam penelitian sehingga tidak diragukan sebagai alat pengumpul data yang akurat dan terpercaya. Uji ini dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana ketepatan dan kecermatan instrumen penelitian tersebut dapat mengungkapkan gejala-gejala yang akan diukur. Dengan kata lain pengujian ini untuk melihat sahihnya alat ukur sehingga dapat meyakinkan bahwa alat ukur tersebut secara tepat mengukur indikator yang semestinya diukur. Kesahihan ini penting sebab jika data yang diukur dengan alat ukur yang tidak sahih kemungkinan data menjadi bias dan barang tentu akan menghasilkan kesimpulan yang keliru. (Arikunto, 2002:136).

Kuisisioner dinyatakan valid atau tidak valid adalah dengan membandingkan antara r hitung (*Corrected Item-Total Correlation*) dengan r tabel (*r-product moment*). Jika r hitung lebih besar atau sama dengan r tabel ($N=40$, $\alpha = 0,05$) dan positif maka item tersebut dinyatakan valid (Arikunto, 2002:137). Hasil perhitungan dapat dilihat pada Lampiran 1.

Berdasarkan Lampiran 1 terlihat bahwa hasil uji validitas kuisisioner untuk penilaian atas kualitas pelayanan Toko Buku *online* (X_1) maupun kualitas pelayanan Tutorial/TAP *online* (X_2) serta partisipasi mahasiswa UT terhadap pelayanan UT *online* (Y) yang terdiri dari 65 item terdapat pada kuesioner di lampiran 4 yang meliputi ($X_1 = 13$ item, $X_2 = 32$ item, serta $Y = 20$ item) adalah semua item valid karena r hitung lebih besar dari r tabel (untuk $N = 40$, $\alpha = 5\%$ diperoleh r tabel = 0,312) sehingga tidak ada item untuk semua variabel yang dibuang dan semua item bisa digunakan sebagai alat ukur penelitian. Dengan demikian seluruh item pernyataan untuk mengukur skala variabel dalam penelitian ini adalah valid.

4.3 Hasil Uji Reliabilitas Kuisisioner

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui konsistensi alat ukur dalam mengungkapkan gejala-gejala yang sama dari objek yang diukur ulang pada waktu yang berlainan. Suatu alat ukur dikatakan reliabel atau handal apabila jawaban seseorang terhadap pertanyaan yang sama, konsisten atau stabil dalam waktu yang berbeda atau dari waktu ke waktu. Menurut Arikunto (2002) kuisisioner reliabel jika nilai *cronbach alpha* > 0,7.

Uji reliabilitas kuisisioner pada penelitian ini menggunakan statistik *cronbach alpha*. Berdasarkan output *software SPSS* pada Lampiran 1 diperoleh nilai *cronbach alpha* dari ketiga variabel (X_1 , X_2 , dan Y) lebih besar dari 0,70. Dengan demikian berarti kuisisioner pada penelitian ini adalah reliabel atau handal sehingga dapat disimpulkan bahwa angket atau kuisisioner yang digunakan dalam penelitian ini cukup layak digunakan karena mempunyai tingkat reliabilitas yang cukup tinggi. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada rekap *cronbach alpha* uji reliabilitas pada Tabel 4.2 berikut:

Tabel 4.2 Rekap Cronbach Alpha Uji Reliabilitas

Variabel Penelitian	Koefisien <i>cronbach alpha</i>
Kualitas Pelayanan UT <i>online</i>	
1. Toko Buku online (X_1)	0.954
2. Tutorial/TAP online (X_2)	0.976
Partisipasi Mahasiswa UT	0.969

Sumber:Hasil Penelitian (Lampiran 1), 2012

4.4 Hasil Analisis

a. Analisis Deskriptif

Perlunya deskriptif data variabel penelitian adalah untuk menggambarkan tentang kondisi aktual responden (mahasiswa) dalam menjawab pertanyaan kuisisioner penelitian terhadap masing-masing variabel penelitian. Secara deskriptif hasil penelitian untuk data pada masing-masing variabel (kualitas pelayanan Toko Buku *online*(X_1), kualitas pelayanan Tutorial/TAP *online*(X_2) dan partisipasi mahasiswa UT terhadap pelayanan UT *online* (Y) dapat diuraikan pada tabel. 4.3 sebagai berikut:

Tabel 4.3 Persepsi Mahasiswa UT terhadap Kualitas Pelayanan Toko Buku Online

Indikator	Rata-rata	Deskripsi
➤ Ketersediaan informasi toko buku <i>online</i>	2.5	baik
➤ Kemudahan mengakses pembelian bahan ajar	2.4	kurang
➤ Ketersediaan tanda bukti bank pembelian bahan ajar	3.3	Sangat baik
➤ Kemudahan pembayaran bahan ajar toko buku <i>online</i>	3.4	Sangat baik
➤ Kepedulian petugas memberikan pelayanan	3.2	baik
➤ Kecepatan pelayanan toko buku <i>online</i>	3.1	baik
➤ Ketepatan (judul, jumlah) penerimaan bahan ajar, antara yang dipesan dan yang diterima	2.4	kurang
➤ Kecepatan penerimaan bahan ajar melalui toko buku	2.2	kurang

<i>online</i>		
➤ Ketersediaan bahan ajar pada toko buku <i>online</i>	3.1	baik
➤ Kualitas fisik bahan ajar (cetakan, jilid, kelengkapan halaman)	3.2	baik
➤ Kualitas gambar dan/atau suara bahan ajar multi media	3.0	baik
➤ Kemudahan komplain, apabila terjadi kekeliruan antara bahan ajar yang dipesan dengan yang diterima	2.4	kurang
Rata-rata Total	2.9	baik

Sumber: Hasil Penelitian, 2012

Berdasarkan Tabel 4.3 di atas terlihat bahwa sebagian besar mahasiswa UT Program Non pendas mengatakan bahwa kemudahan pembayaran bahan ajar pada toko buku *online* dan ketersediaan tanda bukti bank pembelian bahan ajar dinilai sangat baik, baik dari dimensi *assurance* (jaminan/kenyamanan) maupun dari dimensi *responsive* (daya tanggap). Hal ini dapat dilihat dari rata-rata mahasiswa mengatakan ”kecepatan pelayanan toko buku online, ketersediaan bahan ajar pada toko buku online, kualitas fisik bahan ajar , kualitas gambar dan atau suara bahan ajar multi baik.. Secara umum Responden menyatakan kualitas pelayanan toko buku *online* semuanya baik (rata-rata total jawaban mahasiswa sebesar 2.9).

Berdasarkan rata-rata dari setiap indikator kemudahan pembayaran bahan ajar pada toko buku *online* dinilai sangat baik dengan rata-rata 3,4, nilai ini lebih besar bila dibandingkan indikator lainnya. Untuk indikator Kemudahan mengakses pembelian bahan ajar, Kemudahan komplain, apabila terjadi kekeliruan antara bahan ajar yang dipesan dengan yang diterima mempunyai nilai rata-rata paling kecil yaitu hanya 2,4. Hal tersebut disebabkan kebanyakan mahasiswa tidak bisa menggunakan internet, sehingga dalam melakukan pembelian di toko buku *online*, mahasiswa meminta bantuan kepada kerabat maupun keluarganya yang bisa menggunakan internet.

Untuk persepsi mahasiswa UT terhadap kualitas layanan tutorial/TAP online dinyatakan dalam Tabel 4.4.

Tabel 4.4 Persepsi Mahasiswa UT terhadap Kualitas Pelayanan Tutorial/TAP Online

Indikator	Rata-rata	Deskripsi
➤ Ketersediaan informasi pelaksanaan tutorial/TAP <i>online</i>	3.16	baik
➤ Kemudahan menjadi peserta tutorial/ TAP online	3.15	baik
➤ Kemudahan menjangkau warnet untuk melakukan tutorial/ TAP online	3.20	baik
➤ Kemudahan Menggunakan internet untuk melakukan tutorial/ TAP online	3.20	baik
➤ Manfaat tutorial/ TAP online dalam memahami bahan ajar	3.10	baik
➤ Manfaat tutorial/ TAP online untuk nilai yang baik	3.15	baik
➤ Fasilitas tutorial/ TAP online mudah digunakan	3.17	baik
➤ Dukungan UPBJJ terhadap kegiatan tutorial/ TAP online	3.57	Sangat baik
➤ Sarana yang disediakan UPBJJ dalam penyelenggaraan tutorial/ TAP online telah memadai	3.20	baik
➤ Sarana dan prasarana penyelenggaraan tutorial/ TAP online	3.05	baik
➤ Mahasiswa berinisiatif mengikuti tutorial/ TAP online	3.21	baik
➤ Fasilitas tutorial/ TAP online mudah diakses	3.45	baik
➤ Fasilitas tutorial/ TAP online mudah melakukan login	3.17	baik
➤ Sosialisasi tutorial/ TAP online pada saat OSMB	3.15	baik
➤ Sosialisai tutorial/ TAP online pada saat registrasi	3.20	baik
➤ Sosialisasi tutorial/ TAP online dengan pengumuman, leaflet ataupun brosur	3.15	baik
➤ Tutorial/ TAP online merupakan cara belajar yang efektif dan efisien	3.15	baik
➤ Ikut serta dalam tutorial/ TAP online karena ingin mendapatkan nilai yang baik	3.20	baik
➤ Ikut serta dalam tuton karena ingin menambah pengetahuan	3.20	baik
➤ Tutorial tutorial/ TAP online merupakan fasilitas yang murah	3.18	baik
➤ Tutor tutorial/ TAP online menarik perhatian mahasiswa dengan berbagai cara	3.18	baik
➤ Tutor tutorial/ TAP online memberikan motivasi belajar	3.21	baik

mahasiswa		
➤ Tutor tutorial/ TAP online menjelaskan kewajiban mahasiswa selama mengikuti tutorial matakuliah tersebut	3.06	baik
➤ Tutor tutorial/ TAP online mendiskusikan masalah yang dihadapi mahasiswa dalam mempelajari bahan ajar	3.16	baik
➤ Tutor tutorial/ TAP online memberikan tugas	3.25	Sangat baik
➤ Tutor tutorial/ TAP online membimbing mahasiswa dalam menyelesaikan tugas tutorial	3.27	baik
➤ Tugas yang diberikan tutor mudah dipahami	3.14	baik
➤ Tutor tutorial/ TAP online memberikan umpan balik terhadap tugas yang diberikan	3.37	Sangat baik
➤ Tutor tutorial/ TAP online merespon pertanyaan mahasiswa dengan tepat	3.36	Sangat baik
➤ Tutor tutorial/ TAP online sangat perhatian dengan pertanyaan mahasiswa	3.34	Sangat baik
➤ Materi tutorial/ TAP online menarik perhatian mahasiswa	3.32	Sangat baik
➤ Materi dan tugas tutorial/ TAP online sesuai jadwal tuton	3.36	Sangat baik
Rata-rata Total	3.22	baik

Sumber: Hasil Penelitian, 2012

Berdasarkan Tabel 4.4 ternyata semua indikator pernyataan kuisisioner mengenai kualitas pelayanan Tutorial/TAP *online* termasuk kategori baik menurut pandangan mahasiswa UT Program Non pendas dengan rata-rata total sebesar 3,22. Dengan demikian kualitas pelayanan Tutorial/TAP dikatakan kategori sangat baik, dimana pelayanan yang diberikan sangat maksimal.

Responden menyatakan Dukungan UPBJJ terhadap kegiatan tutorial/ TAP online dinilai 3,45 nilai ini sangat baik dibandingkan rata-rata indikator lainnya dan Sarana dan prasarana penyelenggaraan tutorial/ TAP online dinilai 3,05 nilai ini baik . Selanjutnya Tabel 4.5 akan memperlihatkan hasil penelitian mengenai partisipasi mahasiswa UT terhadap pelayanan UT online

Tabel 4.5 Partisipasi Mahasiswa UT terhadap Pelayanan UT Online

Indikator	Rata-rata	Deskripsi
❖ Mahasiswa aktif mengikuti tutorial/ TAP online minimal 5 inisiasi	3.16	baik
❖ Mahasiswa aktif melakukan diskusi tutorial / TAP online	3.27	Sangat baik
❖ Mahasiswa mampu menjawab tugas tutorial/ TAP online	3.39	Sangat baik
❖ Mahasiswa mengumpulkan semua tugas tutorial/ TAP online	3.41	Sangat baik
❖ Mahasiswa mampu memahami materi tutorial/ TAP online	3.11	baik
❖ Mahasiswa mendapatkan nilai akhir yang baik karena ikut tutorial/ TAP online	3.23	baik
❖ Mahasiswa memahami petunjuk penggunaan tutorial/ TAP online	3.16	baik
❖ Mahasiswa memahami cara mengakses tutorial/ TAP online	3.37	Sangat baik
❖ Mahasiswa mudah mendapatkan sarana tutorial/ TAP online	3.20	baik
❖ Mahasiswa merasakan tutorial/ TAP online merupakan cara belajar yang efektif dan efisien	3.68	Sangat baik
❖ Mahasiswa merasa nyaman menggunakan tutorial/ TAP online fasilitas	3.56	Sangat baik
❖ Mahasiswa mendapatkan umpan balik dari tutor tutorial/ TAP online terhadap permasalahan yang diajukan	3.41	Sangat baik
❖ Nilai tugas yang diberikan tutor tutorial/ TAP online memuaskan	3.14	baik
❖ Mahasiswa terampil menggunakan fasilitas toko buku online	3.14	baik
❖ Mahasiswa menginginkan pembelian bahan ajar melalui toko buku online	3.11	baik
➤ Mahasiswa menginginkan pembelian bahan ajar memalui toko buku online	3.09	baik
➤ Bahan ajar sampai sesuai waktu yang dijanjikan	3.08	baik
➤ Bahan ajar yang diterima sesuai dengan yang dipesan	3.18	baik
➤ Adanya bantuan yang baik dari layanan toko buku online	3.17	baik
➤ Mudah untuk mengkonfirmasi kepada pihak karunika apabila bahan ajar terlambat	2.35	kurang
➤ Pegawai karunika memahami pesanan bahan ajar mahasiswa	3.09	baik

Rata-rata Total	3,22	baik
------------------------	-------------	------

Sumber: Hasil Penelitian, 2012

Hasil analisis deskriptif pada Tabel 4.5 memperlihatkan bahwa partisipasi mahasiswa terhadap pelayanan UT *online* (toko buku *online* maupun TAP/tutorial *online*) secara keseluruhan baik dengan rata-rata total sebesar 3,22. Untuk melihat lebih jauh apakah ada pengaruh kualitas pelayanan UT online tersebut terhadap partisipasi mahasiswa, maka dapat dijelaskan dengan analisis kuantitatif

b.Analisis Kuantitatif

Setelah data penelitian memenuhi syarat asumsi klasik (distribusi normal, dan lain-lain), maka dianalisis dengan menggunakan metode yang sesuai. Berdasarkan data di bawah ini adalah hasil analisis regresi linier berganda, seperti terlihat pada Tabel 4.6 berikut:

Tabel 4.6 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel Independen	Koefisien β	Nilai t	
		Nilai t_{hitung}	Nilai p-value
Toko Buku Online (X_1)	0,17	0,264	0,793
TAP/Tutorial online (X_2)	0,464	15,572	0,000
Konstanta	15,735	6,315	0,000
Korelasi Berganda (R)	0,880		
Koefisien Determinasi (R^2)	0,775		
F_{hitung}	201,206		0.000
Korelasi Parsial X_1	0,024		
Korelasi Parsial X_2	0,821		

Sumber : Hasil penelitian (Lampiran 3), 2012

Berdasarkan Tabel 4.6 diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 15,735 + 0.017 X_1 + 0,464 X_2$$

Terlihat bahwa variabel kualitas pelayanan toko buku *online* (X_1) dan kualitas pelayanan Tutorial/TAP *online* (X_2) memberikan pengaruh yang positif terhadap partisipasi mahasiswa. Variabel yang paling dominan pengaruhnya terhadap partisipasi mahasiswa adalah variabel kualitas pelayanan Tutorial /TAP Online dengan koefisien pengaruh (β_2) sebesar 0,464.

Koefisien regresi yang diperoleh dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Koefisien $b_1 = 0,017$, memiliki makna jika kualitas pelayanan Toko Buku Online ditingkatkan satu unit satuan, maka partisipasi mahasiswa akan meningkat pula sebesar 0,017 unit satuan dengan asumsi faktor yang lain dianggap konstan.
2. Koefisien $b_2 = 0,464$, memiliki makna jika kualitas pelayanan Tutorial/TAP *online* ditingkatkan satu unit satuan, maka partisipasi mahasiswa akan meningkat sebesar 0,464 unit satuan dengan asumsi faktor yang lain dianggap konstan.

Nilai koefisien determinasi ganda (R^2) sebesar 0,775 mengindikasikan bahwa jika variabel kualitas pelayanan toko buku *online* dan kualitas pelayanan Tutorial/TAP *online* dijadikan sebagai faktor bersama yang mempengaruhi partisipasi mahasiswa maka secara bersama-sama variabel kualitas pelayanan toko buku *online* (X_1) dan kualitas pelayanan Tutorial/TAP *online* (X_2) mampu menjelaskan variabel partisipasi mahasiswa (Y) sebesar 77,5 % sedangkan sisanya adalah faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Dengan kata lain partisipasi mahasiswa UT program Non pendas Palembang terhadap pelayanan UT online dalam penelitian ini dipengaruhi oleh indikator-indikator variabel kualitas pelayanan toko buku *online* dan kualitas pelayanan Tutorial/TAP *online* sebesar 77,5 %.

Korelasi Parsial X_1 sebesar 0,024 yaitu besarnya korelasi yang diberikan kualitas pelayanan toko buku *online* (X_1) terhadap partisipasi mahasiswa sebesar 0,024 atau 2,4 % apabila variabel bebas yang lain dianggap konstan. Sedangkan korelasi parsial X_2 sebesar 0.821 yaitu besarnya korelasi yang diberikan kualitas pelayanan Tutorial/TAP *online* (X_2) terhadap partisipasi mahasiswa sebesar 0.821 atau 82,1 % apabila variabel bebas yang lain dianggap konstan. Terlihat bahwa korelasi parsial terbesar diberikan oleh variabel kualitas pelayanan Tutorial/TAP online.

Untuk Uji Keberartian Koefisien Regresi (Uji F dan Uji t)

Prosedur pengujiannya adalah sebagai berikut:

- H_0 : $\beta_1 = \beta_2 = 0$ (variabel X_1 dan X_2 secara simultan tidak berpengaruh terhadap partisipasi mahasiswa UT)
- H_1 : $\beta_1 \neq \beta_2 \neq 0$ (variabel X_1 dan X_2 secara simultan berpengaruh terhadap partisipasi mahasiswa UT)

Kriteria pengaruh signifikan adalah jika $F_{hitung} > F_{tabel} (\alpha = 5\%)$ atau bisa juga dilihat dari nilai $p\text{-value} < 0,05$. Berdasarkan Tabel 4.5 terlihat bahwa $p\text{-value}$ pelayanan toko buku online (X_2) yang dihasilkan 0,793 sehingga $p\text{-value} > 0,05$. Artinya pengaruh tidak signifikan. Dengan kata lain H_0 diterima. Sedangkan kualitas pelayanan Tutorial/TAP *online* (X_2) secara simultan berpengaruh terhadap partisipasi mahasiswa UT sebesar $0,000 < 0,05$

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi koefisien regresi linier berganda secara parsial. Uji signifikansi ini dilaksanakan dengan cara membandingkan signifikansi t_{hitung} yang diperoleh dari hasil perhitungan dengan t_{tabel} untuk $\alpha = 0,05$. Jika $t_{hitung} > t_{tabel} (\alpha = 0,05)$ maka tolak H_0 atau terima H_1 . Artinya koefisien regresi yang diperoleh signifikan. Cara lain bisa langsung melihat nilai $sig < 0,05$ ($p\text{-value} < 0,05$) maka koefisien regresi signifikan pada taraf nyata 5 %.

Dari Tabel 4.6 diperoleh koefisien regresi untuk variabel kualitas pelayanan toko buku *online* (X_1) dan kualitas pelayanan Tutorial/TAP *online* (X_2) dengan nilai $p\text{-value}$ berturut-turut adalah 0.793 dan 0.000, sehingga koefisien regresi signifikan ($p < 0,05$) hanya untuk variabel kualitas pelayanan Tutorial/TAP *online* (X_2), sedangkan koefisien regresi untuk variabel kualitas pelayanan toko buku *online* (X_1) tidak signifikan. Jadi dalam penelitian ini, kualitas pelayanan toko buku *online* secara parsial tidak berpengaruh terhadap partisipasi mahasiswa Program Non pendas UT Palembang. Sedangkan kualitas pelayanan Tutorial/TAP *online* sangat memberikan pengaruh terhadap partisipasi mahasiswa Program Non pendas UT Palembang dalam hal terhadap pelayanan UT *online*.

4.5 Pembahasan

UT yang menerapkan sistem belajar jarak jauh (SBJJ) menggunakan bahan ajar yang dirancang secara khusus, yang memungkinkan mahasiswa belajar sesuai dengan kemampuan masing-masing. Bahan ajar utama yang digunakan di UT adalah bahan ajar cetak, yang disebut modul. Dalam kegiatan belajar dengan modul ini, UT menerapkan prinsip belajar tuntas, walaupun tidak penuh. Mahasiswa diberi kesempatan mempelajari suatu modul sesuai dengan kecepatan masing-masing. Apabila mahasiswa telah menguasai 80% dari materi yang dibahas, mereka baru boleh melanjutkan mempelajari modul atau kegiatan belajar berikutnya. Prinsip belajar tuntas ini tidak dilaksanakan secara penuh karena mahasiswa tetap harus mengikuti ujian akhir semester pada waktu yang bersamaan. Sebagian besar bahan ajar pada pendidikan terbuka dan jarak jauh (PTJJ) disampaikan melalui beraneka ragam media; cetak maupun non cetak. Variasi penggunaan media belajar sangat dipengaruhi oleh situasi dan kondisi masing-masing institusi dan peserta didiknya. UT telah menerapkan sistem pembelian bahan ajar melalui toko buku online. Seberapa pun pentingnya bahan ajar yang akan disampaikan dan betapa pun baiknya teknik penyampaian, akan menjadi sia-sia apabila peserta didik tidak memiliki akses terhadap toko buku online. Gambaran ini menunjukkan bahwa akses atau ketersediaan dan kemudahan menggunakan toko buku online bagi peserta didik sangat mempengaruhi proses pembelajaran dalam PTJJ.

Berdasarkan hasil dari analisis deskriptif data penelitian ini telah menunjukkan bahwa kualitas pelayanan UT online di UPBJJ-UT Palembang memberikan pengaruh yang tidak signifikan terhadap partisipasi mahasiswa UT dalam pelayanan pada toko buku online dan terhadap Tutorial/TAP online). Beberapa faktor pendukung partisipasi mahasiswa akan pelayanan toko buku online, diantaranya adalah ketersediaan informasi toko buku *online*, kemudahan mengakses pembelian bahan ajar, ketersediaan tanda bukti bank pembelian bahan ajar, kecepatan pelayanan toko buku *online*, ketepatan (judul, jumlah) penerimaan bahan ajar, antara yang dipesan dan yang diterima serta kecepatan penerimaan

bahan ajar melalui toko buku *online*, dimana masih dirasakan kurang oleh mahasiswa.

Apabila dilihat dari kondisi pelayanan pembelian melalui toko buku online belum terlihat maksimal berdasarkan karakteristik pelayanan menurut Nazir (1997). Padahal pelayanan yang baik merupakan modal penting agar seseorang ikut berpartisipasi. Menurut Toha (1991), pelayanan diartikan sebagai suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Hasil analisis deskriptif didukung oleh analisis kuantitatif pada regresi linier berganda, dimana kualitas pelayanan toko buku online tidak berpengaruh terhadap partisipasi mahasiswa dalam pelayanan UT *online*. Adapun mengenai tutorial online maupun TAP *online*, UT menekankan gaya dan strategi belajar sangat diperlukan oleh seorang mahasiswa agar dapat belajar lebih efektif dan produktif. Tuntutan lebih tinggi bagi mahasiswa yang harus belajar secara mandiri.. Berkenaan dengan hal tersebut, mahasiswa harus mengetahui strategi belajar yang sesuai dengan gaya belajarnya sehingga kegiatan belajar mandiri yang dilakukan dapat berjalan efektif.

Mengingat pentingnya pemahaman tentang gaya dan strategi belajar untuk membantu mahasiswa berhasil dalam belajar mandiri, suatu kondisi belajar optimal akan dapat dicapai apabila tutor mampu memberikan pengajaran yang serasi serta menciptakan suasana belajar yang menyenangkan Bentuk layanan lain yang dapat diberikan tutor antara lain memberikan motivasi kepada mahasiswa dan memperbaiki kebiasaan serta cara belajar yang keliru. Tutorial online merupakan pelayanan yang diberikan UT agar mahasiswa dapat belajar secara efisien dan efektif. Berdasarkan teori Kotler (1997), mengatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa pada diri seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja atau hasil produk/jasa dan harapan-harapannya. Indikator pernyataan kuisioner mengenai kualitas pelayanan Tutorial/TAP *online* termasuk kategori baik menurut pandangan mahasiswa UT Program Non pendas. Secara keseluruhan mereka juga menyatakan baik dengan rata-rata total sebesar 3.22. Dengan demikian kualitas pelayanan Tutorial/TAP *online* dapat dikatakan kategori baik, sehingga pelayanan yang diberikan sudah maksimal.

4.6 Implikasi Strategis

Adapun implikasi strategis yang harus dilakukan sesuai dengan hasil penelitian adalah khususnya pihak UPBJJ-UT Palembang terkait agar lebih meningkatkan kualitas pelayanan UT online terutama toko buku online, dimana bahan ajar yang dibeli mahasiswa UT sangat mendukung proses pembelajaran yang dilakukan. Mahasiswa menginginkan kecepatan dalam pengiriman bahan ajar lebih ditingkatkan lagi.

Selain itu khusus pelayanan TAP/Tutorial *online* hendaknya juga lebih memaksimalkan pelayanannya karena termasuk faktor pendukung mahasiswa UT agar lebih berpartisipasi terhadap pelayanan UT *online*. Mahasiswa menginginkan pihak UPBJJ menyediakan pelatihan ataupun pembimbingan yang berkaitan dengan pemanfaatan tutorial/TAP online. Sehingga mahasiswa terbantu dalam proses pembelajaran. Mahasiswa berharap untuk kedepannya waktu setiap tugas dan inisiasi dalam tutorial maupun TAP online lebih diperpanjang, sehingga mahasiswa memiliki banyak waktu untuk berpartisipasi.

BAB V

KESIMPULAN

Sesuai dengan tujuan dari penelitian ini, maka kesimpulan dari hasil penelitian adalah sebagai berikut :

- a. Partisipasi mahasiswa UT terhadap pelayanan UT online meliputi keaktifan mengikuti tutorial/TAP online, keaktifan melakukan diskusi tutorial/TAP online, kemampuan memahami materi dan tugas tutorial/TAP online serta hasil belajar yang diperoleh setelah mengikuti tutorial/TAP online.
- b. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan UT online adalah faktor responsife (kecepatan pelayanan UT online) dan faktor jaminan (assurance) seperti bukti pembayaran dari bank, dll.
- c. Kualitas pelayanan UT online khususnya tutorial/TAP online berpengaruh signifikan terhadap partisipasi mahasiswa UT program Non pendas Palembang, dengan kontribusi sebesar 82.1 %.

DAFTAR PUSTAKA

- Arfiani, (2007), Analisis Pemanfaatan Tutorial On Line Mata Kuliah Writing I, Jurnal Pendidikan Ternuka dan Jarak Jauh. Vol. 8 No. 1
- Budianda, (2001). Partisipasi Masyarakat dalam pembangunan Pariwisata. Tesis Program Pasca Sarjana UI. Jakarta.
- Darmayanti, (2004), Pengembangan Tutorial Melalui Media Telepon Pada Pendidikan Jarak Jauh (studi Kasus di FISIP Universitas Terbuka). Jurnal Pendidikan Ternuka dan Jarak Jauh. Vol. 5 No. 2
- Depdiknas, (2006). Pelaksanaan Tutorial. Peningkatan dan Pengembangan Instruksional, Pusat Antar Universitas, Universitas Terbuka. Bengkulu.
- Fitzmmons, (1994), Service Management for Competitive Advantage. Mc Grow Hill International Edition. New York.
- Handono, (2002), Potensi Teknologi Komunikasi dan Informasi dsism Mendukung Pendidikan Jarak Jauh. Jurnal Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh. Vol. 3 No. 1
- Holmberg, B., (2003), *A Theory of Distance Education Based on Empathy*, dalam M. G. Moore & W.G. Anderson, Handbook of Distance Education, Lawrence Erlbaum Associates, Publishers, New Jersey.
- Kotler, P. (1997). *Marketing management: Analysis, Planing, Implementasi, and Control*. (Ninth Edition). New Jersey. Pretice Hall International, Inc.
- Lovelock, H. (1992). *Managing Service : Marketing Operation and Human Resources*. Pretice Hall. Englewood Cliffs. New Jersey.
- Madrie. (1986). Beberapa Faktor Penentu Partisipasi Anggota Masyarakat Dalam Pembangunan Pedesaan (Kasus Desa-Desa di Kecamatan Pelas Lampung). Disertasi Program Pascasarjana IPB. Bogor

- Moore, M.G. & Kearsley, G., (1996), *Distance Education : A Systems View*, Wadsworth Publihsing Company, Belmont.
- Mikkelsen, (2001). Metode Penelitian Partisipatoris dan Upaya-Upaya Pemberdayaan. Yayasan Obor Indonesia. Jakarta.
- Mansoer, (2008). Pengantar Ekonomi Mikro. Universitas Terbuka. Jakarta
- Parwitaningsih, (2008). Pengantar Sosiologi. Universitas Terbuka. Jakarta
- Russel, J. D., (1974), *Modular Instruction*, Burgess Publishing Co., Minneapolis, Minnesota.
- Santoso (1999). Pengembangan Partisipasi Masyarakat dalam Pengelolaan Cagar Alam Kelompok Hutan Mangrove Pantai Timur. Tesis Pasca sarjana IPB. Bogor.
- Sudijono, A., (1987), Pengantar Statistik Pendidikan, Rajawali, Jakarta.
- Suparman, A., (2001), Desain Instruksional, PAU-PPAI, Dirjen Dikti, Depdiknas, Jakarta.
- Sedarmayanti, (2001), Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja, Ilham Jaya Bandung.
- Siahaan , (2001). Keberadaan dan Peranan Indonesia Distance Learning Network (IDLN) Serta Tantangan dalam Rangka Pengembangan Sumber Daya Manusia. Jurnal Pendidikan Ternuka dan Jarak Jauh. Vol. 2 No. 2
- Pakpahan, (2003), Penilaian terhadap Ijazah Universitas Terbuka di Lapangan pekerjaan. Jurnal Pendidikan Ternuka dan Jarak Jauh. Vol. 1 No. 2
- Suryabrata, S., (2006), Metodologi Penelitian, RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Suryadi, (2007), Pemanfaatan ICT dalam Pembelajaran. Jurnal Pendidikan Ternuka dan Jarak Jauh. Vol. 5 No. 2
- Sugiyono, (2008), Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D, Alfabeta, Bandung.
- Thomas, R.M., (1984), *A Course in Modular Teaching Methods*, Course for Writers of Instructional Modules.

Lampiran 1 . Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuisi
1. RELIABILITAS DATA PELAYANAN PEMBELIAN BUKU ONLINE

Case Processing Summary				
		N	%	Reliability Statistics
Cronbach's Alpha	Valid	40	100.0	
	Excluded ^a	0	.0	
	Total	40	100.0	
				Cronbach's Alpha
				N of Items
				.954
				13

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
TB1	40.6500	51.515	.864	.947
TB2	40.8250	52.199	.794	.949
TB3	40.8000	54.472	.598	.954
TB4	40.6500	51.515	.864	.947
TB5	40.7500	51.885	.732	.951
TB6	40.8250	52.199	.794	.949
TB7	40.6000	54.092	.578	.955
TB8	40.6750	56.328	.453	.957
TB9	40.6500	51.515	.864	.947
TB10	40.6500	51.515	.864	.947
TB11	40.6500	51.515	.864	.947
TB12	40.6500	51.515	.864	.947
TB13	40.8250	52.199	.794	.949

2. RELIABILITAS DATA PELAYANAN TUTORIAL / TAP ONLINE

Case Processing Summary				
		N	%	Reliability Statistics
Cases	Valid	40	100.0	Cronbach's Alpha
				N of Items

Excluded ^a	0	.0	.976	32
Total	40	100.0		

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
TTAP1	105.2750	312.769	.666	.975
TTAP2	105.3750	306.548	.813	.975
TTAP3	105.4250	317.635	.497	.976
TTAP4	105.2750	312.769	.666	.975
TTAP5	105.3750	306.548	.813	.975
TTAP6	105.4500	306.664	.903	.974
TTAP7	105.2250	307.769	.821	.975
TTAP8	105.3000	313.446	.714	.975
TTAP9	105.2750	312.769	.666	.975
TTAP10	105.3750	306.548	.813	.975
TTAP11	105.4500	306.664	.903	.974
TTAP12	105.2250	307.769	.821	.975
TTAP13	105.3000	313.446	.714	.975
TTAP14	105.2750	312.769	.666	.975
TTAP15	105.4250	317.635	.497	.976
TTAP16	105.2250	307.769	.821	.975
TTAP17	105.3000	313.446	.714	.975
TTAP18	105.4250	317.635	.497	.976
TTAP19	105.2750	312.769	.666	.975
TTAP20	105.3750	306.548	.813	.975
TTAP21	105.4500	306.664	.903	.974
TTAP22	105.2250	307.769	.821	.975
TTAP23	105.3000	313.446	.714	.975
TTAP24	105.3000	313.446	.714	.975
TTAP25	105.2250	307.769	.821	.975
TTAP26	105.3000	313.446	.714	.975
TTAP27	105.4250	317.635	.497	.976
TTAP28	105.2750	312.769	.666	.975
TTAP29	105.3750	306.548	.813	.975
TTAP30	105.4500	306.664	.903	.974
TTAP31	105.2250	307.769	.821	.975
TTAP32	105.3000	313.446	.714	.975

3. RELIABILITAS DATA PARTISIPASI MAHASISWA UT

Case Processing Summary					
		N	%	Reliability Statistics	
Cases	Valid	40	100.0	Cronbach's Alpha	N of Items
	Excluded ^a	0	.0	.969	20
	Total	40	100.0		

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	63.52	135.692	.769	.968
Y2	63.50	132.769	.823	.967
Y3	63.55	135.844	.768	.968
Y4	63.40	134.451	.817	.967
Y5	63.50	132.769	.823	.967
Y6	63.55	137.331	.641	.969
Y7	63.32	139.917	.466	.971
Y8	63.55	135.844	.768	.968
Y9	63.37	135.728	.777	.968
Y10	63.52	135.692	.769	.968
Y11	63.52	133.281	.801	.968
Y12	63.52	135.692	.769	.968
Y13	63.50	132.769	.823	.967
Y14	63.50	133.128	.803	.967
Y15	63.55	135.844	.768	.968
Y16	63.37	134.292	.825	.967
Y17	63.52	133.281	.801	.968
Y18	63.52	135.692	.769	.968
Y19	63.37	134.292	.825	.967
Y20	63.47	132.615	.826	.967

Lampiran 2. Hasil Analisis Data

DESKRIPTIF DATA

1. DESKRIPSI DATA PELAYANAN TOKO BUKU ONLINE

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
TB1	120	1.00	4.00	2.4500	1.07571
TB2	120	1.00	4.00	2.3750	.97930
TB3	120	2.00	4.00	3.3917	.71356
TB4	120	2.00	4.00	3.3833	.77982
TB5	120	2.00	4.00	3.2167	.85192
TB6	120	1.00	4.00	3.1417	.85303
TB7	120	1.00	4.00	2.4250	1.18579
TB8	120	1.00	4.00	2.2333	1.14300
TB9	120	1.00	4.00	3.1000	.96493
TB10	120	1.00	4.00	3.1667	.95560
TB11	120	1.00	4.00	2.9750	.90249
TB12	120	1.00	4.00	2.4250	1.12019
TB13	120	1.00	4.00	3.2083	.85892
Valid N (listwise)	120				

RATA-RATA TOTAL : 2,88

1. DESKRIPSI DATA PELAYANAN TUTORIAL ONLINE

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
TTAP1	120	1.00	4.00	3.1667	.71401
TTAP2	120	1.00	4.00	3.1500	.75203
TTAP3	120	1.00	4.00	3.2083	.85892
TTAP4	120	1.00	4.00	3.2000	.92218
TTAP5	120	1.00	4.00	3.1083	.86768
TTAP6	120	1.00	4.00	3.1583	.79912
TTAP7	120	1.00	4.00	3.1750	.79560
TTAP8	120	2.00	4.00	3.5750	.61716
TTAP9	120	1.00	4.00	3.2083	.72060
TTAP10	120	1.00	4.00	3.0583	.85303
TTAP11	120	1.00	4.00	3.2167	.82180
TTAP12	120	2.00	4.00	3.4500	.72006
TTAP13	120	1.00	4.00	3.1750	.71787
TTAP14	120	2.00	4.00	3.1500	.71772

TTAP15	120	1.00	4.00	3.2000	.81581
TTAP16	120	1.00	4.00	3.1583	.71002
TTAP17	120	2.00	4.00	3.1583	.71002
TTAP18	120	1.00	4.00	3.2083	.79806
TTAP19	120	2.00	4.00	3.2000	.74020
TTAP20	120	1.00	4.00	3.1833	.84000
TTAP21	120	1.00	4.00	3.1833	.78840
TTAP22	120	1.00	4.00	3.2167	.83196
TTAP23	120	1.00	4.00	3.0667	.86708
TTAP24	120	1.00	4.00	3.1667	.83347
TTAP25	120	2.00	4.00	3.2500	.65144
TTAP26	120	2.00	4.00	3.2750	.68553
TTAP27	120	1.00	4.00	3.1417	.77020
TTAP28	120	2.00	4.00	3.3750	.75662
TTAP29	120	2.00	4.00	3.3667	.79846
TTAP30	120	2.00	4.00	3.3417	.71592
TTAP31	120	2.00	4.00	3.3250	.71199
TTTAP32	120	2.00	4.00	3.3667	.66019
Valid N (listwise)	120				

RATA-RATA TOTAL : 3,224

2. DESKRIPSI DATA PARTISIPASI MAHASISWA UT

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Y1	120	1.00	4.00	3.1667	.71401
Y2	120	2.00	4.00	3.2750	.70963
Y3	120	2.00	4.00	3.3917	.71356
Y4	120	2.00	4.00	3.4167	.76239
Y5	120	2.00	4.00	3.1167	.76897
Y6	120	2.00	4.00	3.2333	.68272
Y7	120	2.00	4.00	3.1667	.71401
Y8	120	1.00	4.00	3.3750	.71081
Y9	120	2.00	4.00	3.2000	.68108
Y10	120	2.00	4.00	3.6833	.60784
Y11	120	2.00	4.00	3.5667	.71870
Y12	120	2.00	4.00	3.4167	.74001
Y13	120	1.00	4.00	3.1417	.72525
Y14	120	2.00	4.00	3.1417	.71356
Y15	120	1.00	4.00	3.1167	.75796
Y16	120	1.00	4.00	3.0917	.76692
Y17	120	1.00	4.00	3.0833	.77333
Y18	120	2.00	4.00	3.1833	.73317
Y19	120	1.00	4.00	3.1750	.80610
Y20	120	1.00	4.00	2.3583	.97701

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Y1	120	1.00	4.00	3.1667	.71401
Y2	120	2.00	4.00	3.2750	.70963
Y3	120	2.00	4.00	3.3917	.71356
Y4	120	2.00	4.00	3.4167	.76239
Y5	120	2.00	4.00	3.1167	.76897
Y6	120	2.00	4.00	3.2333	.68272
Y7	120	2.00	4.00	3.1667	.71401
Y8	120	1.00	4.00	3.3750	.71081
Y9	120	2.00	4.00	3.2000	.68108
Y10	120	2.00	4.00	3.6833	.60784
Y11	120	2.00	4.00	3.5667	.71870
Y12	120	2.00	4.00	3.4167	.74001
Y13	120	1.00	4.00	3.1417	.72525
Y14	120	2.00	4.00	3.1417	.71356
Y15	120	1.00	4.00	3.1167	.75796
Y16	120	1.00	4.00	3.0917	.76692
Y17	120	1.00	4.00	3.0833	.77333
Y18	120	2.00	4.00	3.1833	.73317
Y19	120	1.00	4.00	3.1750	.80610
Y20	120	1.00	4.00	2.3583	.97701
Valid N (listwise)	120				

RATA –RATA TOTAL : 3,22

Descriptive Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
PARTISIPASI MHS UT	64.3000	5.46125	120
TB ONLINE	37.4917	4.61819	120
TTAP ONLINE	1.0318E2	10.24407	120

Correlations				
		PARTISIPASI MHS UT	TB ONLINE	TTAP ONLINE
Pearson Correlation	PARTISIPASI MHS UT	1.000	.555	.880
	TB ONLINE	.555	1.000	.620
	TTAP ONLINE	.880	.620	1.000
Sig. (1-tailed)	PARTISIPASI MHS UT	.	.000	.000
	TB ONLINE	.000	.	.000
	TTAP ONLINE	.000	.000	.
N	PARTISIPASI MHS UT	120	120	120
	TB ONLINE	120	120	120
	TTAP ONLINE	120	120	120

Variables Entered/Removed ^b			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	TTAP ONLINE, TB ONLINE ^a		. Enter

- a. All requested variables entered.
- b. Dependent Variable: PARTISIPASI MHS UT

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.880 ^a	.775	.771	2.61402

- a. Predictors: (Constant), TTAP ONLINE, TB ONLINE
- b. Dependent Variable: PARTISIPASI MHS UT

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2749.727	2	1374.863	201.206	.000 ^a
	Residual	799.473	117	6.833		
	Total	3549.200	119			

- a. Predictors: (Constant), TTAP ONLINE, TB ONLINE
- b. Dependent Variable: PARTISIPASI MHS UT

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	15.735	2.492		6.315	.000
	TB ONLINE	.017	.066	.015	.264	.793
	TTAP ONLINE	.464	.030	.871	15.572	.000

- a. Dependent Variable: PARTISIPASI MHS UT

Residuals Statistics ^a					
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	52.5109	74.4739	64.3000	4.80697	120
Residual	-6.47388	8.38003	.00000	2.59196	120
Std. Predicted Value	-2.453	2.116	.000	1.000	120
Std. Residual	-2.477	3.206	.000	.992	120

- a. Dependent Variable: PARTISIPASI MHS UT

Coefficients ^a								
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Correlations		
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1 (Constant)	15.735	2.492			6.315	.000		
TB ONLINE	.017	.066	.015	.264	.793	.555	.024	.012
TTAP ONLINE	.464	.030	.871	15.572	.000	.880	.821	.683

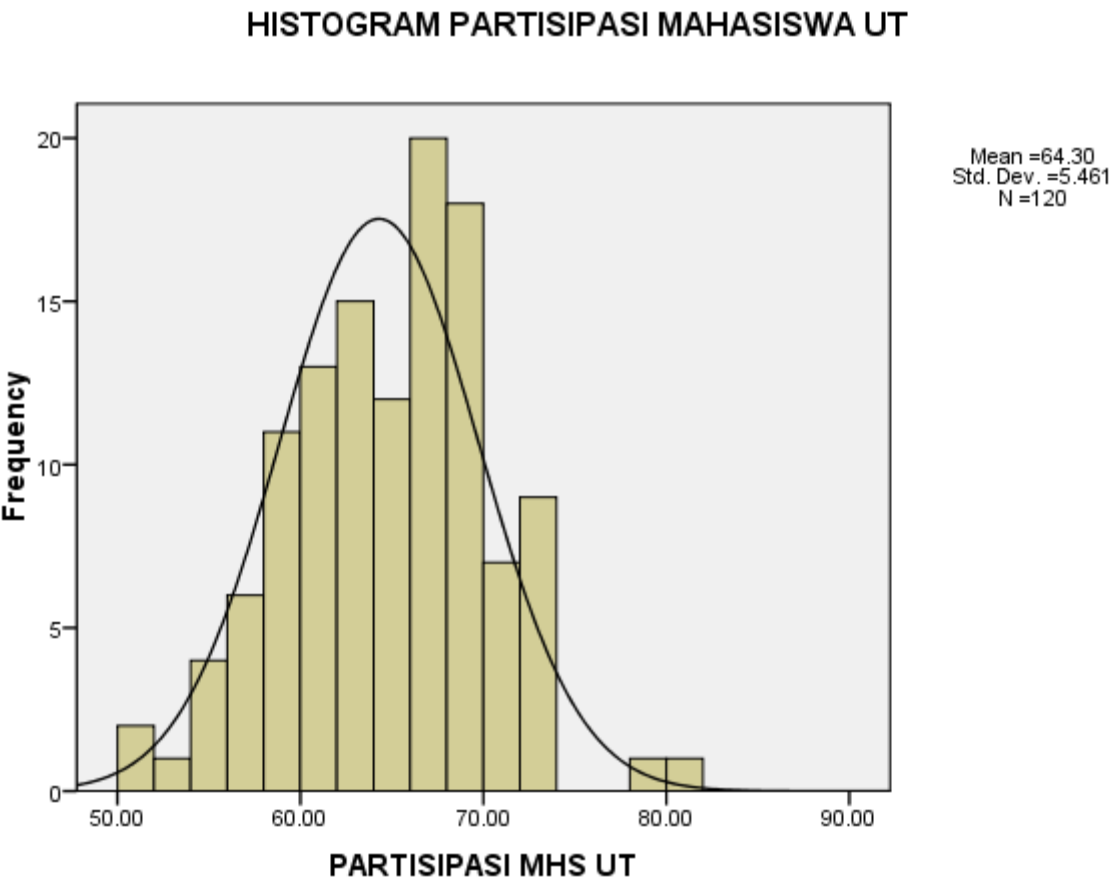
a. Dependent Variable: PARTISIPASI

MHS UT

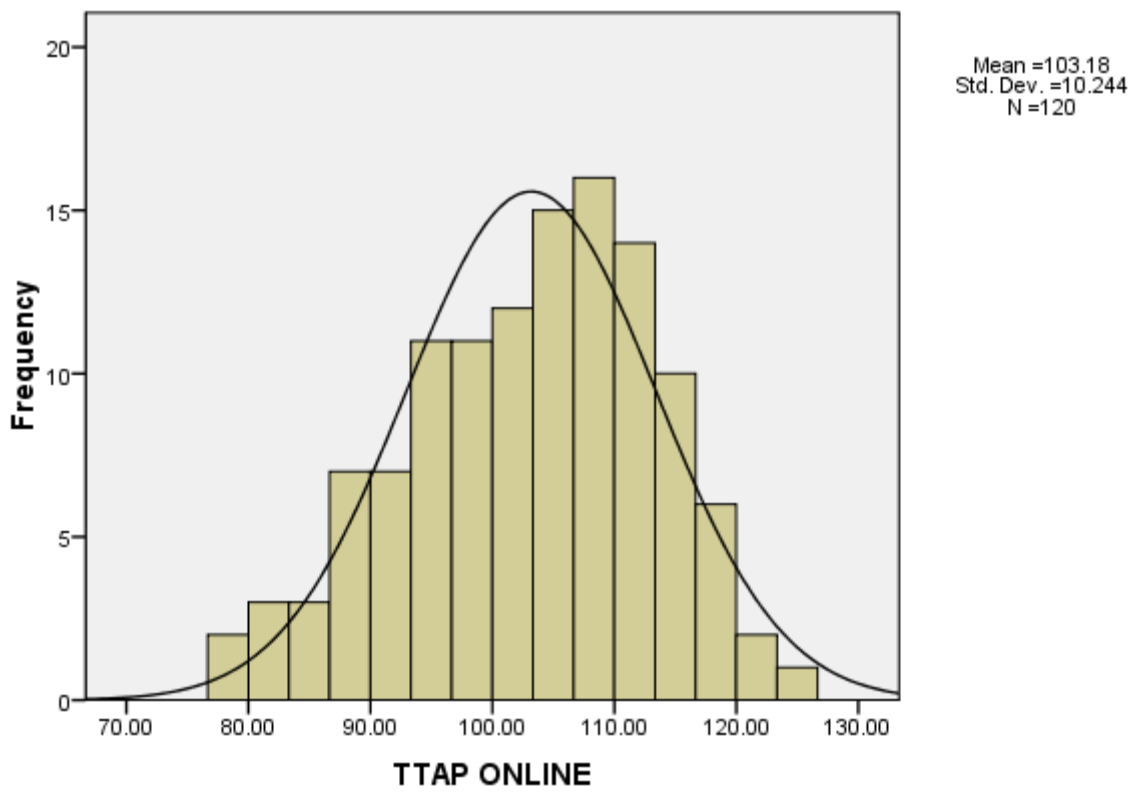
Persamaan Regresi Ganda : $Y = 15,735 + 0,017 X_1 + 0,464 X_2$.

Variabel yang paling dominan pengaruhnya terhadap partisipasi adalah variabel Pelayanan Tutorial / TAP Online dengan koefisien pengaruh (β_2) sebesar 0,464

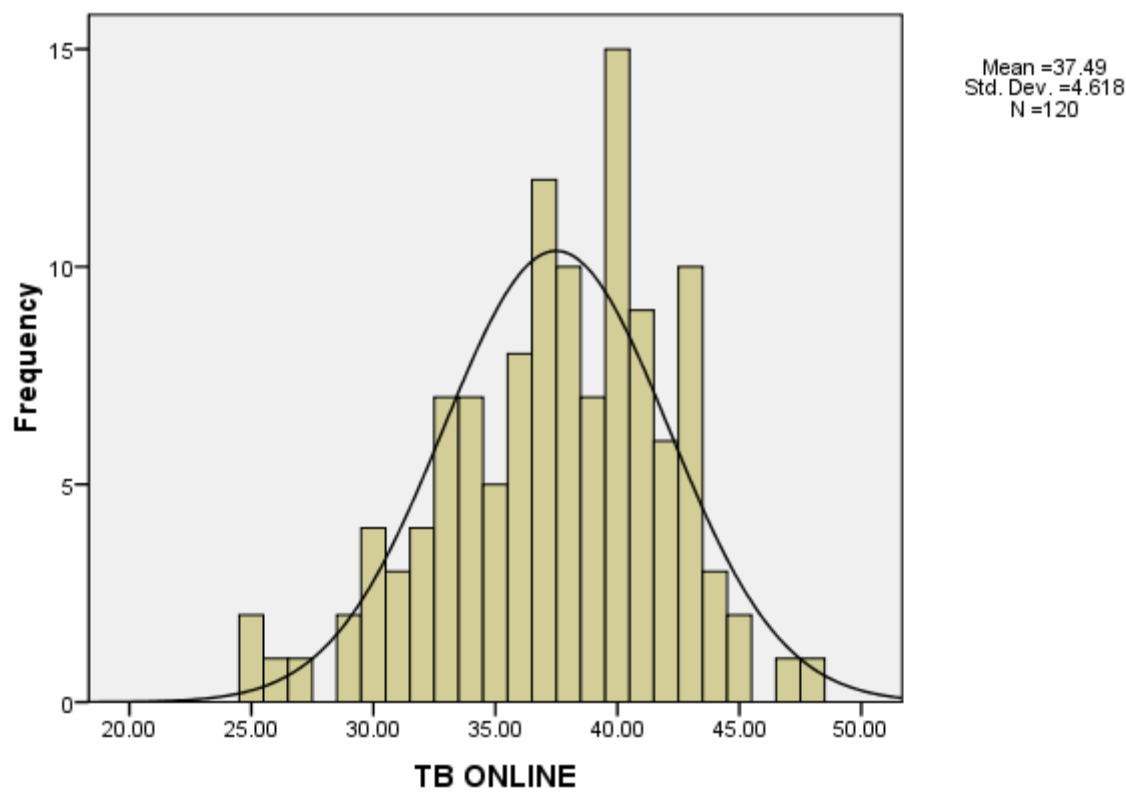
4. GRAFIK



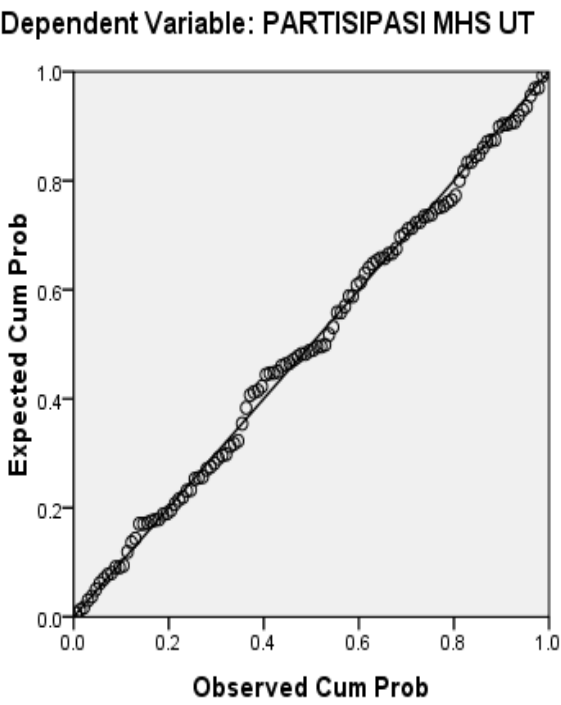
HISTOGRAM TUTORIAL ATAU TAP ONLINE



HISTOGRAM TOKOBUKU ONLINE



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Scatterplot

